

EL GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA

LUISA FERNANDA RUIZ VELASCO

Director
Dr. Erik Rincón Cárdenas

**UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO
BOGOTÁ, D.C.
2013**

EL GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA

LUISA FERNANDA RUIZ VELASCO

Director
Dr. Erik Rincón Cárdenas

Trabajo de Grado para optar al título de
Magister en Derecho Administrativo

**UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO
BOGOTÁ, D.C.
2013**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, D.C. Noviembre de 2013

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Erik Rincón Cárdenas por su colaboración incondicional para el desarrollo del presente trabajo.

A la Universidad del Rosario, por convertirse en mi segundo hogar.

A todas las personas que de una u otra forma intervinieron en la elaboración de este trabajo.

A mis padres.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1.1 Problema Principal	5
1.1.2 Problemas Secundarios	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
2. MARCO REFERENCIAL	8
2.1 MARCO TEÓRICO	8
2.1.1 Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), el Internet y la Página Web	8
2.1.1.1 Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)	8
2.1.1.2 Internet	8
2.1.1.3 Gobierno Electrónico (e-Government)	11
2.1.1.3.1 Definición	11
2.1.1.3.2 Principios	14
2.1.1.3.3 Alcance	16
2.2 MARCO LEGAL	16
2.2.1 Normas Constitucionales	16
2.2.2 Leyes, Decretos, Resoluciones, Acuerdos	21
3. DISEÑO METODOLÓGICO	28
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	28
3.2 MÉTODO DE ESTUDIO	28
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	29
3.4 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	29
4. SITUACION DEL GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA	30
4.1 EL GOBIERNO EN LÍNEA COMO POLÍTICA PÚBLICA	30
4.1.1 Agenda de Conectividad	30
4.1.2 Estrategia Gobierno en Línea	35
4.1.2.1 Visión.	36
4.1.2.2 Objetivos y Lineamientos estratégicos.	36
4.1.2.3 Ecosistema del gobierno en línea.	37
4.1.2.4 Demanda.	38

4.1.2.5 Oferta.	39
4.1.2.6 Modelo de madurez.	40
4.2 ESTADO ACTUAL DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA	45
4.2.1 Objetivos y Principios del Gobierno en Línea.	45
4.2.2 Fases y/o componentes del Gobierno en Línea.	46
4.2.2.1 En el decreto 1151	46
4.2.2.2 En el decreto 2693 de 2012	49
4.2.3 Responsables de la implementación del Gobierno en Línea.	51
4.2.4 Metas del Gobierno en Línea	51
4.3 RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA.	54
4.3.1 Resultados y Avances Componentes de la estrategia Gobierno en Línea, 2011	55
4.3.1.1 Servicios de Gobierno en línea	55
4.3.1.1.1 Portales de acceso	55
4.3.1.1.2 Servicios sectoriales	58
4.3.1.1.3 Servicios transversales	58
4.3.1.1.4 Capacitación en servicio de Gobierno en Línea	59
4.3.1.1.5 Investigaciones para determinar conocimiento, necesidades, expectativas, usos, calidad e impacto de los servicios de gobierno en línea	59
4.3.1.2 Uso de la intranet gubernamental	60
4.3.1.2.1 Infraestructura	60
4.3.1.2.2 Plataforma de interoperabilidad	61
4.3.1.2.3 Capacitación intranet gubernamental	62
4.3.1.2.4 Investigaciones para determinar necesidades, expectativas, usos, calidad e impacto de la intranet gubernamental	62
4.3.2 Sistema de Monitoreo y Evaluación del Gobierno en Línea – Entidades	63
4.3.2.1 Componente Insumos	65
4.3.2.2 Componente Procesos	66
4.3.2.3 Componente Resultados	67
4.3.2.4 Componente Impacto	68
4.4 REPORTE GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS	69
5. CONCLUSIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS	87

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Estrategias de la Agenda de Conectividad	32
Tabla 2: Historia del Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea	35
Tabla 3: Objetivos específicos y lineamientos estratégicos	42
Tabla 4: Visión entidad del Orden Nacional	38
Tabla 5: Objetivos y actividades a desarrollar para cada uno de los componentes del Gobierno en Línea	44
Tabla 6: Objetivos del Gobierno en Línea	45
Tabla 7: Fases del Gobierno en Línea – Decreto 1151 del 2008	46
Tabla 8: Componentes del Gobierno en Línea	49
Tabla 9: Niveles de Madurez del Gobierno en Línea	50
Tabla 10: Metas del Gobierno en Línea	52
Tabla 11: Categorías de los Departamentos	54
Tabla 12: Categorías de los Municipios	54
Tabla 13: Trámites y servicios de orden nacional y territorial publicados	55
Tabla 14: Promedio mensual de visitas - Sitios web enlazados	56
Tabla 15: Promedio mensual de visitas - Entidades registradas y publicadas	56
Tabla 16: Procesos publicados–Cuantía de procesos publicados (Mill.de \$)	57
Tabla 17: Portales territoriales	57
Tabla 18: Servicios sectoriales	58
Tabla 19: Servicios transversales y cadenas de trámites	58
Tabla 20: Capacitación en servicio de Gobierno en Línea	59
Tabla 21: Conocimiento e impacto de los servicios de gobierno en línea	59
Tabla 22: Entidades usuarias y soluciones alojadas en el Centro de Datos	60
Tabla 23: Entidades usuarias y campañas en el Centro de Contacto	60
Tabla 24: Lenguaje Estándar de Intercambio de Información	61
Tabla 25: Entidades y servicios utilizando el tramitador en línea	61
Tabla 26: Capacitación Intranet Gubernamental	62
Tabla 27: Investigaciones para determinar el impacto de la intranet gubernamental	62
Tabla 28: Índices de los componentes – Entidades	64
Tabla 29: Componente Insumos para entidades	65
Tabla 30: Componente Procesos en Entidades	66
Tabla 31: Componente Resultados – Entidades	67
Tabla 32: Impacto Entidades	68

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Objetivos de la Agenda de Conectividad	31
Figura 2: Ecosistema del Gobierno en línea	38
Figura 3: Líneas de actuación de la Estrategia Gobierno en línea	40
Figura 4: Niveles de madurez de la Estrategia de Gobierno en Línea	41
Figura 5: Fases de Gobierno en línea	46
Figura 6: Componentes de la estrategia de Gobierno en línea	47

INTRODUCCIÓN

Desde finales de los años 90, en el marco del desarrollo económico, político y social del país, el gobierno colombiano ha venido desarrollando reglamentaciones, programas, estrategias y políticas públicas, buscando la inclusión de las TICs en las instituciones públicas y de gobierno, con el propósito de avanzar en la modernización de la infraestructura tecnológica bajo los principios de eficiencia y transparencia. A partir de estos lineamientos, mediante el Plan Nacional de Desarrollo "Cambio para Construir la Paz (1998-2002)", se definieron objetivos en materia de telecomunicaciones, a fin de "Propiciar el desarrollo de la Infraestructura Colombiana de la Información".¹

En desarrollo de esta política, en febrero del año 2000, el gobierno colombiano aprobó el programa de Agenda de Conectividad, también denominada "El Salto a Internet", como una Política de Estado que buscaba *"masificar el uso de las Tecnologías de la Información y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información"*.²

Para la ejecución de estas políticas, el Estado colombiano, a través de la Agenda de Conectividad estableció objetivos y estrategias enmarcados en políticas y normativas, orientadas a impulsar el desarrollo social y económico del país en tres sectores: la comunidad, el sector productivo y el Estado.

Para impulsar el sector de la comunidad, se establecieron estrategias orientadas a mejorar la calidad de vida de los colombianos, mediante el fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones, que permitiera el acceso a las TICs a toda la población a costos asequibles. Aunado a lo anterior, se buscaba el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales, como el fomento y promoción de las TICs en el sector de la educación, entre otros aspectos.

Para impulsar el sector productivo, se establecieron estrategias orientadas a fortalecer la competitividad y la industria nacional a través del uso de las TICs y para estimular la gestión administrativa del Estado en el uso de las TICs, se establecieron estrategias orientadas a mejorar el funcionamiento, eficiencia,

¹ CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3072). Agenda de Conectividad: El Salto a Internet. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Febrero de 2000. p. 5. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/CONPES_3072.pdf

² Ibíd., p. 3.

control y transparencia del gobierno nacional a través del establecimiento del Gobierno en línea.

En el marco de estos lineamientos, la presidencia de la República expidió la Directiva Presidencial 002 de 2000, mediante la cual reglamentó políticas y estándares de obligatorio cumplimiento, que permitieran la implementación de las TIC's en las organizaciones gubernamentales bajo los principios de eficiencia y transparencia en el desarrollo de sus funciones.³

Ahora bien, en el lapso comprendido entre el 2000 y el 2008 fueron varias las políticas públicas que el gobierno implementó en aras de incorporar el gobierno en línea como una política transversal para el correcto funcionamiento de la administración pública, entre ellas, CONPES 3248 de 2003, CONPES 3292 de 2004 y el MECI: 1000:2005. Adicionalmente, se expiden varias normas en las cuales se empiezan a vislumbrar los primeros intentos por regular e incluir como normas vinculantes algunos postulados del Gobierno en Línea, como la racionalización de trámites, la utilización de TICs en la optimización de trámites y procedimientos en los organismos del Estado y la creación de la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO).

No obstante, no es sino hasta el año 2008 con la expedición del Decreto 1151,⁴ que se establece como norma vinculante los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea que enmarcan el ámbito de aplicación, objetivos y principios. A finales de 2012 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, expidió el decreto 2693 de 2012⁵ que deroga el decreto 1151 de 2008, mediante el cual se fortalecen los objetivos y se amplían los plazos para el desarrollo e implementación del Gobierno en línea en las entidades gubernamentales de orden Nacional y Territorial.

En términos generales se advierte que el Gobierno en línea es una Estrategia del Gobierno Nacional liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, orientada a contribuir con la construcción de un Estado más

³ Directiva Presidencial 002 de 2000. Gobierno en Línea. Presidencia de la República. 2000. En [línea] 2012. p. 2-3. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Directiva_02_2000.PDF

⁴ Decreto 1151 de 2008. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones". Presidencia de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=29774>

⁵ Decreto 2693 de diciembre 21 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones. Presidencia de la República. En [línea] 2013. [citado 2013-05-21]. Disponible en: <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/decreto-2693-de-2012.pdf>

eficiente, transparente, y participativo, a fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TICs.

Como resultado de estas acciones, hoy en día se evidencian avances importantes en el uso de las TICs en las organizaciones del Estado a nivel Nacional y Territorial. Los logros obtenidos han permitido mejorar la gestión pública del Gobierno en términos de provisión de trámites, servicios por medios electrónicos, apertura de espacios de participación y mejora en la calidad de la información de las entidades públicas, entre otros aspectos.

Por lo anterior, actualmente la población colombiana tiene acceso a la información pública en los sitios Web del Estado, incluyendo los departamentos y municipios. En este sentido, de acuerdo con el más reciente Reporte Global de las Naciones Unidas (2012),⁶ Colombia sigue manteniendo una buena representación en materia de Gobierno en línea respecto al año 2010, ocupando el cuarto (4) puesto en el continente americano, el segundo puesto (2) en América Latina, después de Chile y el puesto cuarenta y tres (43) a nivel internacional.

De acuerdo con el Reporte Global de las Naciones Unidas emitido en 2012, los Estados Unidos, seguidos de Canadá se encuentran entre los líderes mundiales. Estados Unidos mantiene una buena práctica de Gobierno Electrónico mediante un portal integrado de fácil navegación por el diseño que además recoge y consolida toda la información y servicios para los ciudadanos en un solo lugar, incluyendo servicios de agencia a nivel estatal y local.

Según el mismo informe, en los dos últimos años, todos los países de la región han aumentado en un 12% su participación en el desarrollo e implementación del gobierno electrónico, logrando para la mayoría, posicionarse entre los primeros 60 en el ranking mundial.

Entre los países de América Latina, Chile se posiciona como el líder sub-regional, seguido por Colombia, quien a pesar de posicionarse en el segundo lugar, bajo 12 puestos a nivel mundial pasando del puesto 31 en 2010 al 43 en 2012.

Los logros del Estado colombiano frente al desarrollo del Gobierno en Línea, tanto a nivel nacional como internacional, dan cuenta sobre el trabajo continuo y progresivo que ha venido desarrollando el Gobierno colombiano, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, como entidad responsable de liderar y coordinar el programa “Gobierno en Línea”.

⁶ United Nations. E-Government Survey 2012. p.19-21. En [línea] 2012. [citado 2012-08-03]. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

De conformidad con lo anterior, el presente trabajo se plantea como objetivo conocer la Situación actual del gobierno en línea en Colombia, a fin de desarrollar un documento de consulta que contribuya a documentar e informar tanto a las entidades públicas, como a la ciudadanía en general, sobre las acciones desarrolladas por el Gobierno Nacional en el desarrollo e implementación del “Gobierno en Línea en Colombia”.

En este orden de ideas, para el desarrollo de la propuesta objeto de estudio, se tuvieron en cuenta los siguientes capítulos.

El capítulo I corresponde a los preliminares del estudio, donde se establece la situación problemática, los objetivos planeados y los aspectos que justifican el desarrollo del presente trabajo; entre otros, aspectos relevantes, como punto de partida para involucrar al lector en el tema objeto de estudio.

El Capítulo II correspondiente al Marco Referencial, se realiza un rastreo teórico, conceptual y legal sobre algunos temas que a juicio de la investigadora tienen relación directa con el tema objeto de estudio. Estos son: Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), Internet y Gobierno Electrónico.

El capítulo III corresponde al diseño metodológico, que involucra tanto el tipo como el método de estudio; así como las fuentes y técnicas para la recolección de la información, que contribuyeron para la elaboración del presente trabajo.

El Capítulo IV corresponde al estudio de la “Situación actual del gobierno en línea en Colombia”. Para ello se realiza una recopilación sobre los antecedentes, direccionamiento, políticas y evolución de la Estrategia de Gobierno en línea y demás lineamientos gubernamentales que han permitido el avance y desarrollo del “Gobierno en Línea” en el orden nacional y territorial”.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el significativo avance de las tecnologías de información y comunicación (TICs), el uso del Internet se ha convertido en un medio de comunicación y de información, imprescindible para el desarrollo comercial, económico, político y social de las naciones.

En este sentido, durante las últimas décadas, alrededor mundo se empezaron a gestionar programas y políticas gubernamentales, a fin de integrar las TICs en el sector público, como punto de partida para lograr una adecuada administración del Estado en términos de eficacia, eficiencia, transparencia, responsabilidad y confianza del público.

En este orden de ideas, la modernización del Estado a través de la implementación de las TICs sugiere de importantes cambios tecnológicos y desarrollo de herramientas informáticas orientadas a fortalecer los servicios y la interacción de la Administración Pública, tanto con el sector público y privado, como con los ciudadanos y comunidades, a través de los sitios Internet.

Como respuesta a estas tendencias, el gobierno colombiano, en el marco de su compromiso con el fortalecimiento de sus instituciones públicas y modernización de sus mecanismos de gestión, ha venido experimentado una serie de transformaciones y reformas orientadas a integrar el uso de las TICs en el desarrollo de su gestión administrativa, dándole paso al surgimiento del gobierno electrónico, como una herramienta de apoyo que le permita mantener un ambiente de liderazgo, crecimiento y sustentabilidad política, económica y social.

Dentro de este contexto y teniendo en cuenta que el siglo XXI es un escenario de absoluta dependencia tecnológica para instituciones privadas y públicas, el presente trabajo de grado se plantea como objetivo realizar una aproximación sobre la situación actual del Gobierno en Línea en Colombia, a fin de aportar conocimientos sobre la aplicación de las TICs en la administración pública, como estrategia fundamental para el desarrollo, igualdad de oportunidades y bienestar social en el Estado colombiano.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Problema Principal

En concordancia con lo descrito anteriormente, para el desarrollo del presente trabajo se plantea el siguiente interrogante: ¿Cuál es la situación actual del gobierno en línea en Colombia?

1.1.2 Problemas Secundarios

¿Cuáles son los referentes teóricos, conceptuales y legales que tienen relación directa con el tema objeto de estudio?

¿Cuáles son los antecedentes normativos relativos al desarrollo del gobierno en línea en Colombia?

¿Cuáles son las Estrategias del Gobierno en Línea en Colombia para el período comprendido entre 2008 y 2012?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General. Identificar la situación actual del gobierno electrónico en Colombia.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un rastreo teórico, conceptual y legal sobre algunos temas que a juicio de la investigadora tienen relación directa con el tema objeto de estudio. Estos son: Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), Internet y Gobierno en línea, entre otros.
- Describir los antecedentes normativos relativos al desarrollo del gobierno en línea en Colombia.
- Realizar una recopilación sobre las Estrategias del Gobierno en Línea en Colombia para el período comprendido entre 2008 y 2012.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El vertiginoso crecimiento de las TICs ha tenido un impacto trascendental en el desarrollo económico, político, social y democrático de la sociedad actual. Por tanto, el aprovechamiento de estas tecnologías sugiere cambios importantes en sectores privados y públicos que contribuyan a la gestión administrativa de las organizaciones.

Bajo este enfoque, la Administración Pública ha reconocido la integración de las TICs como un elemento esencial en las políticas públicas encaminadas a fortalecer la democracia, el desarrollo económico y social y la integración económica colombiana. En este sentido, a partir de las últimas décadas, el gobierno nacional ha venido integrando las TICs en los organismos

gubernamentales, con el objetivo de optimizar su gestión administrativa en beneficio del desarrollo social y económico de las comunidades.

En concordancia con lo anterior, el desarrollo del presente trabajo se sustenta en la importancia de estudiar la situación actual del gobierno en línea en Colombia, así como en el cumplimiento del Estado colombiano en la implementación de las políticas públicas, planes y programas en el marco de su desarrollo e implementación. En este orden de ideas, a continuación se esbozan las principales razones que justifican la presente investigación.

La implementación del gobierno en línea sugiere ventajas tanto para la Administración Pública, como para la ciudadanía en general, toda vez que a través de una adecuada gestión, mejoraría la prestación de sus servicios, representado en la eficacia, eficiencia y transparencia, redundando directamente en el bienestar integral de los ciudadanos.

En coherencia con lo descrito anteriormente, el presente documento pretende contribuir a la formación académica de los profesionales vinculados o no con la gestión pública, que requieran ampliar o fortalecer su conocimiento sobre el tema objeto de estudio.

En este mismo sentido, los juristas, politólogos, docentes y científicos sociales podrán contar con insumos bibliográficos que den cuenta sobre la situación actual del gobierno en línea en Colombia; así como también sobre los mecanismos jurídicos y políticas públicas establecidas por el gobierno nacional para una adecuada implementación y gestión.

En términos generales, el presente trabajo pretende desarrollar una herramienta útil de consulta, con el fin de documentar e informar a la sociedad en general, sobre el desarrollo y puesta en marcha del gobierno en línea en Colombia, a fin de contribuir a promover la aplicación de los instrumentos jurídicos nacionales relativos al desarrollo del mismo.

2. MARCO REFERENCIAL

En el presente capítulo se realiza un esbozo sobre algunos referentes teóricos, conceptuales y legales, que a juicio de la investigadora tienen relación directa con el tema objeto de estudio.

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), Internet, Página Web. En el presente numeral en primera instancia se citan algunos referentes teóricos y conceptuales relativos al desarrollo de las TIC, Internet, páginas web y gobierno electrónico, como punto de apoyo para ubicar al lector en el tema objeto de estudio.

2.1.1.1 Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). En el transcurso de la historia, se han identificado importantes revoluciones tanto técnicas como tecnológicas que constituyeron los cimientos de lo que actualmente se conoce con el nombre de las “Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”.

Definición: De conformidad con el DANE,⁷ las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) pueden definirse como el conjunto de herramientas y/o medios de comunicación como la telefonía, los computadores, el correo electrónico y la Internet, que permiten la comunicación en línea entre sujetos, ofreciendo muchos beneficios para el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades.

2.1.1.2 Internet. El desarrollo de Internet abarca el desarrollo de las TICs resultantes de la combinación entre la electrónica, las telecomunicaciones y la informática. Con el internet se ha identificado un nuevo factor denominado “la Información” y en torno a ella, nuevos métodos y tecnologías que han contribuido al desarrollo de nuevas formas de comunicación entre los individuos.

Definición: De conformidad con el DANE,⁸ “Internet es una gran red de redes de computadores de cobertura mundial, que tiene varias líneas de estructuras, siendo la red local la más próxima a los usuarios, que a su vez, se conectan a una red regional, la cual llega a una o más redes principales. Éstas, por lo general, utilizan líneas telefónicas arrendadas a través de un sistema llamado “conmutación de

⁷ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE. Modelo de la medición de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC. Diciembre de 2003. p.13

⁸ Ibíd., p. 15

paquetes” que permite que la transmisión de la información en aplicaciones de tiempo real sea casi instantánea.”

Desde el punto de vista tecnológico, según Barker,⁹ se habla de “red de redes” en razón a que Internet se encuentra distribuida en todo el mundo, y gracias al protocolo básico de comunicaciones en el que está basada, Protocolo de Internet (IP), no requiere ni de un control ni de una planeación central. Este protocolo permite que la información a enviar se divida en pequeños paquetes de longitud variable y se transmitan sin necesidad de establecer un único camino para la comunicación. De esta manera, los diferentes paquetes de un mismo mensaje pueden ser enrutados dinámicamente por diversos caminos físicos de la red, permitiendo de esta manera, un uso eficiente de los canales de comunicación al utilizar las rutas que se encuentren disponibles en cada momento.

Por otra parte, según el autor,¹⁰ los servicios prestados a través de Internet dependen de protocolos de comunicación distintos al IP. Tales protocolos permiten la realización de aplicaciones como la “navegación”, el correo electrónico, la transferencia de archivos y aplicaciones como acceso remoto a otros computadores, charlas (chat), voz sobre Internet, videoconferencias, y comercio electrónico, entre otros.

En términos generales puede decirse que Internet está constituida por una red de redes, sobre la cual se encuentran infinidad de recursos de información y se prestan un sinnúmero de servicios a nivel global, apoyado en la operación y la colaboración de diferentes comunidades, convirtiéndose en una herramienta indispensable en los campos científico, administrativo, económico, financiero, educativo, comercial, cultural, social, de salud, entre otros.

Antecedentes

En el mundo: De conformidad con la CRT,¹¹ el desarrollo de esta red, data de los años sesenta, cuando en Estados Unidos se desarrolló un sistema de comunicaciones mediante computadores conectados a una red descentralizada, de tal forma que si uno de los nodos de la red era destruido, la información pudiera re-enrutarse y fluir por los demás caminos.

En 1969 la Agencia Estadounidense para la Planeación e Investigación Avanzadas del Pentágono - ARPA, creó la primera red de este tipo llamada ARPANet. Posteriormente se desarrollaron protocolos de transmisión sobre este tipo de redes y en 1974 se creó el Protocolo de Transmisión y Control por Internet

⁹ BARKER, Joel. Paradigmas: el negocio de descubrir el futuro. McGraw Hill Interamericana. Bogotá, Colombia. 2002. p. 35

¹⁰ *Ibíd.*, p. 35

¹¹ COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES. CRT. El sector de las telecomunicaciones en Colombia en la década de los noventa. Colombia. Bogotá, 2002. p. 151.

(TCP-IP). Hacia mediados de los años ochenta, la Fundación Nacional para la Ciencia de los Estados Unidos - NSF estableció la necesidad de contar con una red de trabajo de alto desempeño para enlazar los supercomputadores de cinco centros educativos en ese país. Esta red creció drásticamente como una red de investigación académica conectando universidades por todo Estados Unidos, y cuando se eliminaron las restricciones de acceso y propósito para las que fue diseñada, se masificaron los usos comerciales de la red.

En Colombia: De conformidad con la CRT,¹² el primer intento de conectividad a nivel de redes de área extensa (WAN), se produce en Colombia en el año 1986, cuando tres universidades (Los Andes, La Nacional y la Universidad del Norte) tuvieron la primera iniciativa para lograr una conexión a la red internacional. No obstante, debido a la insuficiencia de infraestructura, principalmente en telecomunicaciones, sumada a la ausencia de un mecanismo de promoción, hicieron que el proyecto no se desarrollara por completo.

En 1990, las principales universidades del país unieron esfuerzos y con apoyo del ICFES, hicieron posible la creación de la Red Universitaria Colombiana (RUNCOL). Esta red, empezó a funcionar con el enlace internacional a través de la Universidad de los Andes, que entonces contaba con la infraestructura necesaria para operar con la red BITNET. Gracias a la conexión con esta red, Colombia consiguió contacto con instituciones educativas de muchas áreas en todo el mundo, a la vez que proveía conexión con la red Internet. Sin embargo, su acceso era muy limitado y no se podían usar en línea los servicios que esta red ofrecía.

Con el propósito de contar con una red nacional de transmisión de datos que ofreciera comunicación con Latinoamérica e Internet, la Red Universitaria Colombiana (RUNCOL), generalmente promovida por la Universidad de los Andes y el ICFES, coordinaron un proceso orientado a que las entidades que estaban vinculadas a RUNCOL constituyeran una red bajo los protocolos de Internet. Durante este proceso, utilizaron la red COLDAPAQ de TELECOM para sus comunicaciones, consolidándose con la creación de lo que denominaron la “mini-internet” y en la que participaron las Universidades de los Andes, EAFIT y del Valle.

En estas circunstancias, tal como señala la CRT,¹³ en 1993 se firma un convenio entre Colciencias y el ICFES, con el propósito de unificar esfuerzos técnicos, económicos y administrativos para la puesta en marcha de una infraestructura de comunicación de datos bajo el protocolo de Internet, común a estas dos instituciones del estado y a otros sistemas que la pudieran utilizar.

¹² Ibíd., p. 153

¹³ Ibíd., 153

De esta manera, nace la Red Colombiana de Ciencia y Tecnología CETCOL y la Corporación Interred, la cual administraría dicha red, la cual fue abierta a otro tipo de instituciones distintas a las universidades, hecho que permitió la vinculación de numerosas entidades de todos los sectores del país.

2.1.1.3 Gobierno Electrónico (e-Government). En el presente numeral se realiza un esbozo sobre algunos referentes teóricos y conceptuales, que a juicio de la investigadora contribuyen a definir y exponer las características fundamentales del gobierno electrónico en Colombia.

2.1.1.3.1 Definición. Gartner Grup, citado por Rodríguez¹⁴ define el gobierno electrónico “como la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación”.

Ampliando la definición anterior, Castoldi citado por Rodríguez¹⁵ considera que el gobierno electrónico “incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual”.

En este sentido, Sánchez y Rincón,¹⁶ manifiestan que el gobierno electrónico “incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente”.

Por su parte, la Carta iberoamericana de gobierno electrónico “entiende las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la

¹⁴ GARTNER GRUP En: RODRÍGUEZ, Gladys S. Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública. Revista de Derecho. Universidad del Norte. 21:1-23,2004. p. 5. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1_GOBIERNO%20ELECTRONICO_DERECHO_No%2021.pdf

¹⁵ CASTOLDI, Pablo. El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. 2002. Revista Prudentia Iuris. N° 55. Buenos Aires, Universidad Católica Argentina. En: RODRÍGUEZ, Gladys S. Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública. Revista de Derecho. Universidad del Norte. 21:1-23,2004. p. 5

¹⁶ SÁNCHEZ TORRES, Carlos Ariel, RINCÓN CÁRDENAS, Erick. Municipio digital y gobierno electrónico. Universitas. En [línea] 2012. p. 818. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_rev/documents/21ariel.pdf

Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.”¹⁷

En similar sentido, Ibermática considera que el Gobierno electrónico es “el conjunto de procesos y sistemas soporte de los mismos, que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la teletramitación”.¹⁸

Entendiéndose como gestor (la administración pública) y como usuario (los ciudadanos), se advierte que al “gobierno electrónico” como figura representativa entre la administración pública y los ciudadanos, le corresponde adaptar los sistemas informáticos de las entidades públicas con base en cuatro objetivos tecnológicos que enmarcan su definición y alcance. Estos son:

“Accesibilidad. Profundizando en una administración transparente y abierta al ciudadano, aumentando el número de servicios ofrecidos, mejorando la calidad de los mismos, reforzando el papel de terceros colaboradores en los procesos de gestión y avanzando hacia el modelo de “ventanilla única”.

Conocimiento. Estructurando, consolidando e interrelacionando los datos de los sistemas de información para que, a partir de los mismos, sea posible generar información y conocimiento de la realidad que nos rodea en todos sus niveles de agregación: país, comunidad, provincia, municipio, ciudadano.

Eficacia. Logrando optimizar la actividad operativa de las administraciones, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión y la racionalización de esfuerzos y recursos.

Solidez y evolución. Desarrollando los componentes del sistema sobre una arquitectura de sistemas de información basada en el modelo de proceso definido e implementando una plataforma tecnológica avanzada, robusta y con capacidad de evolución, que facilite la incorporación de nuevas herramientas de gestión y permita la reutilización de componentes.”¹⁹

¹⁷ CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO. Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007. En [línea] 2012. p.7. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://www.dpgp.sg.gba.gov.ar/html/biblioteca/gobierno_electronico.pdf

¹⁸ IBERMATICA “e-Government: tecnología y calidad”. En [línea] 2012. p.8 [citado 2012-03-20]. Disponible en: <http://www.ibermatica.com/ibermatica/publicaciones/e-Government.pdf>

¹⁹ Ibíd., p. 8

Desde el punto de vista tecnológico y normativo, la **accesibilidad** hace referencia al acceso bidireccional entre la Administración Pública y el ciudadano a través de portales; con el fin de mantener flujos de información que permitan agilizar los procedimientos, documentos, trámites, consultas y demás servicios ofrecidos por las entidades públicas.

Dentro de este contexto, la Administración Pública debe implementar sistemas informáticos **sólidos** y que faciliten una constante **evolución**, mediante los cuales suministre información sobre los productos y/o servicios que presta el Estado en el marco del principio de **eficacia**, a fin de que el ciudadano tenga **conocimiento** sobre los objetivos y responsabilidades de las organizaciones públicas en función del servicio a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior se advierte que a través de las condiciones de Accesibilidad, Conocimiento, Eficacia y Solidez en los sistemas informáticos, la Administración Pública a través del gobierno en línea, debe proveer herramientas, planes y políticas que favorezcan el desarrollo humano, minimice las desigualdades, favorezcan la inclusión social y fortalezcan las relaciones entre la Administración Pública y la ciudadanía.

Respecto a la responsabilidad de la Administración Pública en el fortalecimiento de sus instituciones públicas y la modernización de sus mecanismos de gestión, como requisitos indispensables para la inclusión del gobierno en línea en los organismos públicos, la Carta iberoamericana de gobierno en línea²⁰ expone un conjunto de conceptos, valores y orientaciones, como herramienta de apoyo para el diseño, implementación, desarrollo y consolidación del gobierno electrónico en los países de la región, advirtiendo que dicha gestión pública debe abordarse desde la perspectiva “del ciudadano y sus derechos”.

En este sentido, la Carta Iberoamericana define al ciudadano como “cualquier persona natural o jurídica que tenga que relacionarse con una Administración Pública y se encuentre en territorio del país o posea el derecho a hacerlo aunque esté fuera de dicho país.”²¹

En este orden de ideas, la Carta Iberoamericana, reconoce el derecho del ciudadano para acceder a la Administración Pública, con el fin de:

- “- Conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo tales Administraciones.*
- Hacerlas más transparentes y, por ello mismo, más controlables contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos.*

²⁰ CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO. Op. Cit. p.4.

²¹ *Ibíd.*, p. 4

- *Eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones y que alejan al ciudadano del interés por la cosa pública.*
- *Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento.*
- *Participar activamente emitiendo opiniones, sugerencias y en general en el seguimiento de toma de decisiones, así como sobre el tipo de servicios que el Estado provee y el modo de suministrarlo.”²²*

En este sentido, manifiesta que la Administración pública debe reconocer el derecho del ciudadano al acceso de los organismos públicos, a través de los siguientes objetivos:

“Un objetivo final y directo: reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas y que contribuya también a hacer éstas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, a la vez que más eficaces y eficientes.

Un objetivo estratégico e indirecto: promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo.”²³

Así las cosas, la Carta Iberoamericana, favorece la relación y participación del ciudadano con los organismos públicos bajo los preceptos que enmarcan la igualdad de oportunidades, a fin de impulsar la inclusión de las TICs en el gobierno electrónico, como una oportunidad de inclusión social para todos los ciudadanos.

2.1.1.3.2 Principios. En concordancia con las definiciones anteriores, la Carta iberoamericana de gobierno electrónico, manifiesta que el Gobierno Electrónico se inspira en los siguientes principios:

“Principio de igualdad: con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

²² *Ibíd.*, p. 4

²³ *Ibíd.*, p. 4

Principio de legalidad: de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles. El principio de legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de todas las Administraciones Públicas a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales.

Principio de conservación: en virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

Principio de transparencia y accesibilidad: garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

Principio de proporcionalidad: de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración.

Principio de responsabilidad: de forma que la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales. De acuerdo con dicho principio, las informaciones oficiales que se faciliten por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico.

Principio de adecuación tecnológica. Las administraciones elegirán las tecnologías adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas.”²⁴

²⁴ Ibíd., p. 8 - 9

Así las cosas, la Carta iberoamericana, insta a los gobiernos de la región al reconocimiento y aplicación de los anteriores principios, toda vez que significan avances importantes en el marco del fortalecimiento de la Administración Pública y la modernización de sus mecanismos de gestión, como requisitos indispensables en el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en la región.

2.1.1.3.3 Alcance. Parafraseando a Rodríguez,²⁵ el alcance del gobierno electrónico puede expresarse en dos escenarios complementarios.

Externo: A través de los “portales o web site”, las instituciones del Estado, además de brindar información al ciudadano, proporcionan la opción de recibir información, generar documentos relacionados con ciertas obligaciones, presentar quejas, reclamos y sugerencias, entre otros servicios.

Interno: Dirigido a la propia organización estatal, mediante el cual se insta a las instituciones del Estado, a la modernización de sus mecanismos de gestión a través del diseño e implementación de estructuras informáticas que permitan el desarrollo del Intranet, con el objetivo de estandarizar procesos e interconectar las diferentes entidades, a fin de lograr una gestión administrativa en el marco de la eficiencia, eficacia y transparencia.

Una vez reseñados algunos referentes teóricos y conceptuales que buscan orientar al lector sobre los principales elementos que han contribuido al desarrollo e implementación del Gobierno en Línea, a continuación se realiza un breve esbozo sobre la normativa que circunscribe el tema objeto de estudio.

2.2 MARCO LEGAL

Las normas que se describen a continuación, dimensionan las bases constitucionales y legales de la actuación de los entes estatales colombianos, en el desarrollo de las políticas públicas del gobierno electrónico, que consolidan su naturaleza y fundamentos.

2.2.1 Normas constitucionales. Los preceptos que se describen a continuación, dimensionan las bases constitucionales y legales de la actuación de los entes estatales, en el desarrollo del gobierno electrónico, que como articulaciones supralegales, consolidan su naturaleza y fundamentos.

²⁵ RODRÍGUEZ, Gladys S. Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública. Revista de Derecho. Universidad del Norte. 21:1-23,2004. p. 7-8. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1_GOBIERNO%20ELECTRONICO_DERECCHO_No%2021.pdf

"Artículo 23. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".*²⁶

Se trata de uno de los derechos fundamentales, cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines del Estado. Se advierte de esta manera que el derecho de petición, ejercido a instancias del interés general o particular tiene plena operancia en la actividad del gobierno electrónico, cuando la comunidad o el ciudadano actúan solicitando o defendiendo dichos intereses, y por lo tanto en la esfera de la garantía y protección de los derechos es de aplicación inmediata, para que sean aceptados en virtud de la relación jurídica-normativa.

"Artículo 74. *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley"*²⁷

Para permitir la fiscalización social, los actos que se profieran durante la actuación del gobierno electrónico y los documentos de que ella conste, salvo los públicos que por disposición constitucional o legal tengan el carácter de reservados, pueden ser conocidos por la comunidad. Esta prerrogativa abarca el derecho de acceso a la información.

"Artículo 83. *Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquéllos adelanten ante éstas".*²⁸

De conformidad con este artículo, la buena fe se refiere a la ausencia de obras fraudulentas, de engaño, reserva mental, astucia o viveza, en fin, de una conducta lesiva de aquel obrar de las personas que actúan en sus negocios "con espíritu de justicia y equidad" o el proceder razonable del "comerciante, honesto y cumplido".

Según lo expresa la Sentencia T-427/92 de la Corte Constitucional "la buena fe, incorpora el valor ético de la confianza, la cual se vería traicionada por un acto sorpresivo de la administración que no tenga en cuenta la situación concreta del afectado..." Al decir de la Corte, "esta norma tiene dos partes: la primera, la consagración de la obligación de actuar de buena fe, obligación que se predica por igual de los particulares y de las autoridades públicas. La segunda, la reiteración de la presunción de la buena fe de los particulares en todas las gestiones que adelante ante las autoridades públicas".²⁹

²⁶ Ibid., p. 53.

²⁷ Ibid., p. 110.

²⁸ Ibid., p. 118.

²⁹ Corte Constitucional. Sentencia No. C-544/94 diciembre de 1994.

"Artículo 84. Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio".³⁰

La disposición transcrita consagra el principio de economía. Se institucionalizó para garantizar que los procedimientos, tiempo y gastos y para agilizar las decisiones, todo ello, en beneficio de los intereses de las entidades estatales y de los particulares.

"Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".³¹

Las actividades de los entes públicos deberán ceñirse a lo dispuesto en las normas legales que los regulan; es decir, deben sujetarse a los formalismos procedimentales preexistentes, que las rigen.

2.2.2 Leyes, Decretos, Resoluciones, Acuerdos. A continuación se realiza un esbozo sobre las normas que tienen relación con el tema objeto de estudio.

El gobierno en línea o gobierno electrónico surgió en Colombia a principios del siglo XXI como respuesta a las políticas públicas establecidas en el "Plan Nacional de Desarrollo: Cambio para Construir la Paz (1998-2002)", que buscaba entre otros aspectos, la inclusión de las TICs en las instituciones de la Administración Pública, con el propósito de avanzar en la modernización de la infraestructura tecnológica del Estado, fundamentado en los principios de eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia.

En desarrollo de estas políticas, en 2000, el gobierno colombiano bajo el mandato del entonces presidente Andrés Pastrana Arango, aprobó el programa de "Agenda de Conectividad"³² también denominado "El Salto a Internet" como política de Estado a través de la publicación del documento **CONPES 3072 de 2000**, que

³⁰ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA; Op. Cit, p. 157.

³¹ Ibíd., p. 217.

³² El Ministerio de Comunicaciones y el Departamento Nacional de Planeación ponen a consideración del Comité Nacional de Política Económica y Social (CONPES) el programa "Agenda de Conectividad" con la finalidad de promover la inclusión de las TICs en el sector público, en concordancia el Plan Nacional de Desarrollo 1998 – 2002 "Cambio para Construir la Paz".

buscaba entre otros aspectos “*masificar el uso de las Tecnologías de la Información y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información*”,³³ como punto de partida para lograr una adecuada administración del Estado mediante el establecimiento de objetivos y estrategias orientadas a impulsar el desarrollo social y económico del país a través del uso de las TICs en tres sectores: la comunidad, el sector productivo y el Estado.

Como parte de la Estrategia de la Agenda de Conectividad, la presidencia de la República expidió la Directiva Presidencial 002 de 2000, mediante la cual reglamentó disposiciones de obligatorio cumplimiento que permitieran la implementación de las TIC's en las organizaciones gubernamentales a través de tres fases:

“Fase 1: proveer información en línea a los ciudadanos, por parte de todas las entidades destinatarias de esta Directiva Presidencial, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2000.

Fase 2: ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2001.

*Fase 3: contratación en línea, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 30 de junio de 2002.”*³⁴

Señala además, que para la implementación de la Directiva presidencial, la Oficina de Coordinación de la Agenda de Conectividad de la Presidencia de la República prestaría el apoyo técnico a las organizaciones gubernamentales que lo requieran.

En este mismo sentido, advirtió que la supervisión y control estaría a cargo de la Presidencia de la República, a través del Programa Presidencial para el Desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's), el cual se encarga de la planeación, ejecución y supervisión de los programas relacionados con la estrategia de Gobierno en Línea de la Agenda de Conectividad.

En el marco de las anteriores disposiciones, en el 2002 se expide la **Directiva Presidencial 010 de 2002**,³⁵ mediante la cual se establecen los lineamientos,

³³ CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3072). Agenda de Conectividad: El Salto a Internet. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Febrero de 2000. p. 3. En [línea] 2012. [citado 2012-11-06]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/CONPES_3072.pdf

³⁴ Directiva Presidencial 002 de 2000. Gobierno en Línea. Presidencia de la República. 2000. En [línea] 2012. p. 2-3. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Directiva_02_2000.PDF

³⁵ Directiva Presidencial 010 de 2003. Gobierno en Línea. Presidencia de la República. 2003. En [línea] 2012. p. 1. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/direc/2003/directiva10.pdf

metas y compromisos que deberán cumplir los Ministros y Directores de Departamentos Administrativos como sujetos responsables de cada sector, en el marco del “Programa de renovación de la Administración Pública” (PRAP), mediante el cual se contempla el fortalecimiento de las TICs en la gestión pública, como antesala para el establecimiento del Programa Gobierno en Línea.

En cumplimiento de la Directiva Presidencial N° 10, se expide **la Ley 790 de 2002** “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública (...).³⁶ En este sentido, el Artículo 14 establece que:

Artículo 14. Gobierno en línea. *El Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intragubernamentales de flujo de información. El Gobierno Nacional desarrollará y adoptará los adelantos científicos, técnicos y administrativos del gobierno electrónico deberá realizarse bajo criterios de transparencia, de eficiencia y eficacia de la gestión pública, y de promoción del desarrollo social, económica y territorialmente equilibrado. (Art. 14)*

En desarrollo de la Directiva **Presidencial N° 010 de 2002**, a través del Documento **CONPES 3248 de 2003**,³⁷ en el marco del “Programa de Renovación de la Administración Pública: “Hacia Un Estado Comunitario” (PRAP) se incorpora el Gobierno Electrónico y la Estrategia Antitrámites como reformas transversales, relativas al direccionamiento de los procesos estructurales básicos y obligatorios para el correcto funcionamiento de la administración pública.

Gobierno electrónico: *La finalidad de esta estrategia es definir una política y un conjunto de instrumentos adecuados para el manejo de la información en el sector público de modo que se garantice plena transparencia de la gestión, alta eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos y en las relaciones con el sector productivo y condiciones adecuadas para promover el desarrollo interno y la inserción*

³⁶ Ley 790 de 2002. Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República. . En [línea] 2012. p. 1. [citado 2012-03-20]. Disponible en:

http://www.minambiente.gov.co/documentos/normativa/vas/ley/ley_0790_271202.pdf

³⁷ CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3248 de 2003). Renovación de la Administración Pública. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Octubre de 2003. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en:

<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Conpes3248de2003.pdf>

*internacional. Esta política confiere sentido a la incorporación y al uso de la tecnología informática en el desarrollo de las operaciones de las entidades estatales, tanto en sus actividades internas como en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas, con los ciudadanos y con el sector productivo. El propósito último es facilitar las relaciones del ciudadano con la administración, e incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado.*³⁸

Estrategia antitrámites: Este tema busca establecer un marco de política que permita simplificar, integrar y racionalizar los trámites de la administración pública, tanto en su operación interna como en sus relaciones con el ciudadano. El Gobierno adelantará acciones para diseñar e implantar proyectos de racionalización de trámites en entidades de la administración pública en función de la relación beneficio/costo de los proyectos identificados. Igualmente, el Gobierno diseñará un programa de gobierno en línea para la prestación de servicios y trámites al empresario y ciudadano.³⁹

En similar sentido, a través de la **Ley 812 de 2003**⁴⁰ mediante la cual se aprueba el “Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2003-2006”, hacia un Estado comunitario, establece que el Gobierno Nacional promoverá una renovación de la administración pública mediante el fortalecimiento del Programa Gobierno en Línea y sistemas de información unificados.

Dentro de este contexto, mediante (Art. 1) del **Decreto 3816 de 2003**⁴¹ se crea la “Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública” (COINFO). En términos generales, a la COINFO le corresponde articular, coordinar, integrar y definir mecanismos que optimicen la producción, control y optimización de la información emitida por los organismos públicos y sus relaciones con el ciudadano, con sus proveedores, con las entidades intra-gubernamentales. Impulsa además la coordinación y ejecución de políticas definidas para la Estrategia de Gobierno en línea.

Posteriormente, mediante el Documento **CONPES 3292 de 2004**⁴² “Proyecto de racionalización y automatización de trámites” (PRAP) se constituye como una de

³⁸ Ibíd., p. 42

³⁹ Ibíd., p. 43

⁴⁰ Ley 812 de 2003. Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario Congreso de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-03-25]. Disponible en: <http://www.colciencias.gov.co/normatividad/ley-812-de-2003>

⁴¹ Decreto 3816 de 2003. Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública". Presidencia de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-03-25]. Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11233>

⁴² CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3292 de 2004). Proyecto de racionalización y automatización de trámites PRAP (Agenda interna). Departamento

las estrategias transversales orientadas a materializar el concepto de Estado Comunitario a través del fortalecimiento gerencial de la administración pública establecidas en el CONPES 3248 de 2003. Este proyecto busca fortalecer la eficiencia y la eficacia de la administración Pública a través de tres estrategias: a) Coordinación institucional y adecuación normativa b) Análisis funcional para la racionalización y c) Fortalecimiento Tecnológico, a fin de posibilitar una mayor permanencia de las políticas en materia de racionalización de trámites y automatización de los trámites, procesos y procedimientos.

En observancia del Documento CONPES 3292 de 2004 se establece la **Ley 962 de 2005 o Ley Antitrámites**,⁴³ mediante la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” establece como objetivo y principios rectores: “facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política. (...) (Art. 1)

Para el desarrollo de su objetivo y principios rectores, incorpora la utilización de las TICs en la optimización de trámites y procedimientos ante diferentes organismos del Estado. En este sentido, mediante los principios de racionalización, estandarización y automatización de trámites, incorpora el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) a través del cual se articula la Administración Pública con los administrados, a fin de disminuir tiempos y costos para la realización de los trámites, requisitos o permisos autorizados expresamente por la ley. Para ello, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones, además de orientar el apoyo técnico requerido por las entidades y organismos de la Administración Pública, controlará el desarrollo de los actos administrativos relacionados con la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas.

Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Junio de 2004. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en:

<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Conpes3292de2004.pdf>

⁴³ Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Congreso de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-21]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004>

Con el fin de establecer lineamientos de control en los organismos y entidades del Estado, se establece el **Decreto 1599 de 2005**⁴⁴ mediante el cual determinan las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI 1000:2005).

El **(MECI 1000:2005)** tiene como objetivo, orientar a las Organizaciones Gubernamentales en el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas. En concordancia con su propósito a través del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece un Sistema de Control Interno que permite evaluar tanto la gestión como los mecanismos de evaluación de los organismos y entidades públicas a través de tres subsistemas: Subsistema de Control Estratégico, Subsistema de Control de Gestión, Subsistema de Control de Evaluación. El MECI permite adaptarse a las necesidades específicas de cada organismo gubernamental, en concordancia con sus objetivos, estructura, procesos y servicios que suministran.

Posteriormente, a través del **Acuerdo N° PSAA06-3334 de 2006**⁴⁵, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura recoge disposiciones de Gobierno en línea para la Rama Judicial, reglamentando la utilización de medios electrónicos e informáticos dentro del marco establecido por la Ley 527 de 1999⁴⁶ y en el cumplimiento con las funciones de administración de justicia.

En concordancia con los anteriores lineamientos, a través del **Decreto 619 de 2007**⁴⁷ se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Mediante el presente decreto se establece en cabeza de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la obligación de adoptar, estructurar, consolidar, coordinar, orientar, divulgar y realizar el seguimiento de la Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico y se

⁴⁴ Decreto 1599 de 2005. "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano" Presidencia de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>

⁴⁵ Acuerdo N° PSAA06-3334 de 2006. "Por el cual se reglamentan la utilización de medios electrónicos e informáticos en el cumplimiento de las funciones de administración de justicia. Consejo Superior de la Judicatura. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/archivos/3abr06/11csj3334-06.htm>

⁴⁶ Ley 527 de 1999. "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones." En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1999/ley_0527_1999.html

⁴⁷ Decreto 619 de 2007. "Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones." Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=28134>

definen las reglas, conforme a la normatividad vigente, para el uso de mensajes de datos en las actuaciones, actos y procedimientos administrativos. Esta estrategia propenderá por la reducción de los costos de los trámites, de los procesos y de los procedimientos, para los administrados y la Administración Pública, y por la consecución de objetivos de desarrollo social, fortalecimiento institucional, gobernabilidad y competitividad. (Art. 1)

En el marco de los principios eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia y en concordancia con los objetivos de gobernabilidad, fortalecimiento institucional y desarrollo social, el presente decreto establece la responsabilidad del gobierno distrital en el desarrollo e implementación de las TICs en la Administración Distrital, a fin de optimizar y facilitar los trámites y servicios que ofrece a la ciudadanía.

A través del **Decreto 1151 de 2008** (Ver Anexo 1),⁴⁸ se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones como entidad responsable de liderar y coordinar el desarrollo e implementación del **“Programa de Gobierno en Línea”**. (Ver numeral 4.2)

Mediante la **Ley 1341 de 2009**⁴⁹ también denominada “Ley de TIC”, en el marco del Gobierno en línea establece ocho principios orientadores: 1) Prioridad al acceso y uso de las TICs, 2) Libre competencia, 3) Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos, 4) Protección de los derechos de los usuarios, 5) Promoción de la Inversión. 6) Neutralidad Tecnológica, 7) El Derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. 8) Masificación del gobierno en línea, con el fin de fomentar y promocionar el desarrollo de las TICs en todos los sectores y niveles de la Administración Pública, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los derechos humanos inherentes y la inclusión social. Las TICs deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional. (Art. 2)

⁴⁸ Decreto 1151 de 2008. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”. Presidencia de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=29774>

⁴⁹ Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones” Congreso de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-03-22]. Disponible en: http://www.ane.gov.co/apc-aa-files/37383832666265633962316339623934/Ley_1341.pdf

Mediante la **ley 1450 de 2011**,⁵⁰ “Por la cual se expide el “Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014”, en el Capítulo VI, establece los soportes transversales de de la prosperidad democrática, como estrategia para el desarrollo de un Buen Gobierno.

Artículo 230. Gobierno en línea como estrategia de Buen Gobierno. *Todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones señaladas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la estrategia de Gobierno en Línea.*

Esta estrategia liderada por el Programa Gobierno en Línea contemplará como acciones prioritarias el cumplimiento de los criterios establecidos al respecto, así como, las acciones para implementar la política de cero papel, estimular el desarrollo de servicios en línea del Gobierno por parte de terceros basados en datos públicos, la ampliación de la oferta de canales aprovechando tecnologías con altos niveles de penetración como telefonía móvil y televisión digital terrestre, la prestación de trámites y servicios en línea y el fomento a la participación y la democracia por medios electrónicos.

El Gobierno implementará mecanismos que permitan un monitoreo permanente sobre el uso, calidad, nivel de satisfacción e impacto de estas acciones.

A través de la **ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”⁵¹ en el *Capítulo IV: Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo*, artículos 53 al 64 se establecen las acciones que deben observar todas las entidades de la Administración Pública del orden nacional para incorporar en forma gradual los mecanismos electrónicos adecuados y de acceso gratuito que permita garantizar la realización de procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos, con el fin de garantizar la igualdad de acceso a la administración, acorde a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y en el artículo 3º de la presente ley.

⁵⁰ Ley 1450 de 2011. ““Por la cual se expide el “Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014”. En [línea] 2012. [citado 2012-08-06]. Disponible en:

<http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=tYD8BLf-2-g%3D&tabid=1238>

⁵¹ Ley 1437 de 2011. Congreso de la República. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>

Mediante la **Directiva Presidencial 04 del 3 de abril de 2012**⁵², el Gobierno Nacional establece las acciones que deben realizar todas las entidades de la Administración Pública del orden nacional para avanzar en la política de “Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración Pública”, establecida en las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. En el marco de estos lineamientos, las entidades de la Administración Pública debe formular un “Plan de Eficiencia Administrativa” en el que se debe identificar, racionalizar, simplificar y automatizar los trámites internos y externos de cada entidad en concordancia con el plan de acción de la Estrategia de Gobierno en línea.

El “Plan de Eficiencia Administrativa de carácter externo” sugiere el establecimiento de acciones orientadas a:

- *“Garantizar la recepción, el acuse de recibo y el envío de mensajes de datos en las actuaciones administrativas a su cargo a través de la habilitación de casillas de correo electrónico con el debido rastro sobre la fecha y hora en cada caso.*
- *Avanzar en la producción de documentos públicos y actos administrativos por medios electrónicos, asegurando la autenticidad, integridad y disponibilidad de los mismos, así como en la integración de expedientes electrónicos.*
- *Implementar los mecanismos de notificación electrónica al servicio de los usuarios que así lo consientan.*
- *Optimizar y asegurar la existencia de sus respectivas sedes electrónicas en las que se mantenga a disposición de toda persona información completa y actualizada sobre, entre otras, normas relacionadas con sus competencias, funciones de las dependencias, regulaciones, procedimientos, trámites y procedimientos a su cargo, horarios”*⁵³

En este orden de ideas, el Plan debe orientar las acciones para garantizar a los usuarios el derecho de actuar ante las autoridades competentes mediante el empleo de medios electrónicos, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

⁵² Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012. Presidencia de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/Documentacion-GEL/Documentacin/Directiva%20Presidencial%2004%20de%20abril%203%20de%202012.pdf>

⁵³ Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012. Presidencia de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/Documentacion-GEL/Documentacin/Directiva%20Presidencial%2004%20de%20abril%203%20de%202012.pdf>

A finales de 2012, **el decreto 2693 de 2012**⁵⁴ derogó el decreto 1151 de 2008 mediante el cual se fijaban los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y se daba origen al Manual de Gobierno en Línea 2010 Versión 3.0. Con la expedición de la nueva norma se fortalecen los objetivos, se trazan nuevas metas y se amplían los plazos para el desarrollo e implementación de las diferentes fases de la “Estrategia de Gobierno en línea” en las entidades gubernamentales de orden Nacional y Territorial.

Al ser derogado el Decreto 1151 de 2008 por el Decreto 2693 de 2012, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estableció el Manual para la implementación de la “Estrategia de Gobierno en línea” versión 3.1.,⁵⁵ mediante el cual se introducen nuevos criterios para los componentes de (Información, Interacción, Transacción, Transformación, Democracia y Elementos transversales) acorde a la visión y estrategias proyectadas para las entidades públicas del orden nacional y territorial.

⁵⁴ Decreto 2693 de diciembre 21 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones. Presidencia de la República. En [línea] 2013. [citado 2013-05-21]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/decreto-2693-de-2012.pdf>

⁵⁵ MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Estrategia Gobierno en línea: 2012 – 2015 para el orden nacional, 2012 – 2017 para el orden territorial. Manual 3.1. República de Colombia. Bogotá D.C., Enero de 2013. 94p. En [línea] 2013. [citado 2013-05-21]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>

3. METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

Con la presente investigación se escogió el tipo de estudio descriptivo, que se fundamenta en el ejercicio de describir aspectos importantes de organizaciones, comunidades, grupos o personas y/o de cualquier tema de interés que requiera de análisis, con el fin de recolectar la información necesaria para poder llegar al resultado de la investigación. De conformidad con Sabino, C.⁵⁶ "la investigación descriptiva consiste en describir algunas características fundamentales en conjunto homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento".

Los estudios descriptivos habitualmente toman como soporte metodologías aceptadas universalmente mediante las cuales se registra la descripción de un problema, los aspectos que justifican el estudio, así como el planteamiento de los objetivos a desarrollar; en virtud de los cuales se busca conocer la causas, situación actual, realizar diagnósticos y formular propuestas a través de las cuales se establezcan posibles soluciones que contribuyan al desarrollo de la problemática planteada. Además de lo anterior, este tipo de estudio constituye un importante punto de partida para sugerir nuevos estudios, toda vez que proveen información que podrá ser verificada recurriendo a otros diseños de investigación.

3.2. MÉTODO DE ESTUDIO

Teniendo en cuenta los anteriores parámetros, el desarrollo del presente estudio se apoya en el método de diagnóstico exploratorio, por cuanto el interés es conocer la "Situación actual del Gobierno en Línea en Colombia"

Según Hernández, esta metodología permite familiarizarse con el tema, a fin de comprender el problema a resolver. De igual manera, mediante este método se pueden obtener nuevos datos y/o se pueden ampliar los conocimientos sobre un determinado tema, de manera que se pueda formular problemas o hipótesis para estudios posteriores más precisos. Dentro de este contexto, para explorar este tema, la investigadora utilizó bibliografía especializada en el tema objeto de estudio con el propósito de dar respuesta a los diferentes temas que engloban el desarrollo del presente trabajo.

⁵⁶ SABINO, C. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas. 2003, 2p. 89

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

La información se obtendrá de fuentes secundarias: lectura de libros, decretos, resoluciones, convenios, normas legales, etc., la cual se registrará de manera selectiva y se consignarán extractos o apartes completos, citas textuales y resúmenes de las fuentes secundarias escogidas, fundamentados en los conceptos que originaron éste trabajo.

3.4 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

Para realizar el procedimiento concerniente a la recolección de datos, se utilizará el método de diagnóstico exploratorio, por cuanto el interés es explorar y analizar “La Situación actual del Gobierno Electrónico en Colombia”.

- Para ello en primera instancia se realiza un rastreo teórico, conceptual y legal sobre algunos temas que a juicio de la investigadora tienen relación directa con el tema objeto de estudio. Estos son: Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), Internet y Gobierno Electrónico.
- Posteriormente se describen los antecedentes normativos relativos al desarrollo del gobierno en línea en Colombia.
- Finalmente se realizará una recopilación de las “Estrategias del Gobierno en Línea” a partir del 2008 hasta finales del 2012, para orientar el desarrollo e implementación “Programa de Gobierno en Línea” en las entidades del orden nacional (2012-2015) y territorial (2012-2017) de la República de Colombia”

4. SITUACION DEL GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA

4.1 EL GOBIERNO EN LÍNEA COMO POLÍTICA PÚBLICA

Desde finales de los años 90, el gobierno colombiano ha venido desarrollando reglamentaciones, programas, estrategias y políticas públicas, buscando la inclusión de las TICs en las instituciones públicas y de gobierno, con el propósito de avanzar en la modernización de la infraestructura tecnológica de la administración pública bajo los principios de eficiencia y transparencia. Para ello, mediante el Plan Nacional de Desarrollo (1998-2002) "Cambio para Construir la Paz", se definieron objetivos gubernamentales en materia de telecomunicaciones, a fin de "Propiciar el desarrollo de la Infraestructura Colombiana de la Información".⁵⁷

En desarrollo de esta política, en febrero del año 2000 se aprobó el programa de Agenda de Conectividad, también denominada "El Salto a Internet", como la Política de Estado que busca "masificar el uso de las *Tecnologías de la Información* y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información".⁵⁸

4.1.1 Agenda de Conectividad

Para la ejecución de la Agenda de Conectividad se establecieron objetivos y campos de acción orientados a impulsar el desarrollo social y económico en tres sectores: la comunidad, el sector productivo y el Estado, tal como se describe a continuación.

"Comunidad: Fomentar el uso de las *Tecnologías de la Información* para mejorar la calidad de vida, ofreciendo un acceso equitativo a oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, entre otros.

Sector Productivo: Fomentar el uso de las *Tecnologías de la Información* como soporte del crecimiento y aumento de la competitividad, el acceso a mercados para el sector productivo, y como refuerzo a la política de generación de empleo.

⁵⁷ CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3072). Agenda de Conectividad: El Salto a Internet. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Febrero de 2000. p. 5. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/CONPES_3072.pdf

⁵⁸ *Ibíd.*, p. 3.

*Estado: Proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano.*⁵⁹

Figura 1: Objetivos de la Agenda de Conectividad



Fuente: CONPES 3072. 2000. p. 13

Los objetivos del Gobierno Nacional a través de la Agenda de Conectividad señalados en la Figura 1, se resumen a continuación:

Objetivo 1 - Calidad de vida: Los impactos esperados en la consecución de este objetivo hacen referencia al fortalecimiento de la comunicación, la solidaridad, el acceso al conocimiento y la equidad. Para ello, las acciones del gobierno se dirigen fundamentalmente a la comunidad mediante la participación ciudadana, el apoyo financiero, la información, la educación y la creación de infraestructuras básicas.

Objetivo 2 – Competitividad: Los impactos esperados en la consecución de este objetivo hacen referencia a crear estrategias orientadas al uso de la información, el aumento de la productividad y la eficiencia y la implantación de la Nueva Economía. Para ello, las acciones del gobierno se dirigen principalmente hacia el Sector Productivo mediante el acceso a la información y la tecnología, el fomento

⁵⁹ Ibíd., p. 13

de la investigación y desarrollo (I+D), la innovación tecnológica y el cambio cultural.

Objetivo 3 – Modernización del Estado: Los impactos esperados en la consecución de este objetivo hacen referencia a fortalecer la eficiencia, transparencia, control social y el servicio al ciudadano dentro. Para ello, las acciones del gobierno se dirigen principalmente hacia el Estado, propiciando el cambio cultural, el desarrollo de un marco legal acorde con los objetivos, la cooperación institucional, la estandarización y reestructuración interna de la administración estatal.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, la Agenda de Conectividad contempló las siguientes estrategias.

Tabla 1: Estrategias de la Agenda de Conectividad

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	
1. Acceso a la Infraestructura	Fortalecer la infraestructura nacional de telecomunicaciones.
	Ofrecer acceso a las TIC a la mayoría de los colombianos, a costos más asequibles.
2. Uso de TIC en los procesos Educativos y De Capacitación	Fomentar el uso de las TIC como herramienta educativa.
	Capacitar a los colombianos en el uso de las TIC
	Fortalecer el recurso humano especializado en el desarrollo y mantenimiento de TIC
	Sensibilizar a la población sobre la importancia del uso de las TIC
3. Uso de TIC en las Empresas	Aumentar la competitividad de las empresas nacionales a través del uso y apropiación de las TIC
4. Fomento a la Industria Nacional de TIC	Crear ambientes favorables para el desarrollo de la industria de TIC
5. Generación de Contenido	Promover la industria nacional de contenidos.
	Colocar el patrimonio cultural colombiano en línea.
	Apoyar la generación de contenidos y servicios en línea.
6. Gobierno en línea	Mejorar el funcionamiento y la eficiencia del Estado.
	Mejorar la transparencia del Estado y fortalecer el control social sobre la gestión pública.
	Fortalecer la función del Estado de servicio al ciudadano a través del uso de tecnologías de la información.

Fuente: CONPES 3072. 2000. p. 17

En términos generales, la Agenda de Conectividad, buscaba acercar a los colombianos en el conocimiento, uso y aplicación de las TICs, con el fin de permitirles un mayor y mejor acceso a la información, para participar activamente en la economía global, favoreciendo oportunidades que conlleven a mejorar las condiciones de vida.

Como parte de la Estrategia de Gobierno en línea de la Agenda de Conectividad, la presidencia de la República expidió la Directiva Presidencial 002 de 2000, mediante la cual reglamentó instrucciones que permitieran la implementación de las TIC's en las organizaciones gubernamentales bajo los principios de eficiencia y transparencia en el desarrollo de sus funciones. Estas son:⁶⁰

1. *Identificar las necesidades de tipo normativo para atenderla satisfactoriamente y en caso de ser necesario proponer o tramitar las modificaciones normativas requeridas, ante las autoridades competentes, para lo cual tendrán un plazo máximo del 31 de diciembre de 2000.*
2. *Incluir el cumplimiento de estas instrucciones, correspondientes a la estrategia de Gobierno en Línea de la Agenda de Conectividad, dentro del Plan Estratégico de cada entidad, con la mayor prioridad para su desarrollo eficiente y oportuno.*
3. *Identificar las necesidades de carácter presupuestal y hacer las provisiones correspondientes para dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en esta directiva así como a todos los proyectos bajo su responsabilidad, dentro del marco de la Agenda de Conectividad.*
4. *Adecuar la infraestructura de redes y telecomunicaciones para garantizar el nivel de servicio exigido.*
5. *Crear en sus respectivas instituciones la cultura de trabajo utilizando tecnologías de información.*
6. *Adecuar la organización, los procesos y los sistemas de información internos para atender los requerimientos de información y servicios de los ciudadanos en la oportunidad y con la calidad debidos”.*

En este mismo sentido, la Directiva Presidencial 002 de 2000 estableció la implementación de estas instrucciones a través de tres fases, las cuales deberían ejecutarse en cumplimiento con las fechas límite establecidas para la puesta en marcha de la Estrategia de Gobierno en línea de la Agenda de Conectividad. Estas son:

⁶⁰ Directiva Presidencial 002 de 2000. Gobierno en Línea. Presidencia de la República. 2000. En [línea] 2012. p. 2-3. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Directiva_02_2000.PDF

“Fase 1: Proveer información en línea a los ciudadanos, por parte de todas las entidades destinatarias de esta Directiva Presidencial, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2000.

Fase 2: Ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2001.

Fase 3: Contratación en línea, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 30 de junio de 2002.”⁶¹

A pesar de que la revisión de los documentos estudiados sugieren que no existe un parámetro de referencia que permita revisar el cumplimiento del cronograma previsto frente al realmente ejecutado, se advierte que en esta primera etapa del programa de la Agenda de Conectividad, hubo poca cobertura real y efectiva respecto a la información y servicios ofrecidos por parte de las entidades públicas, bajo nivel de cumplimiento frente a las fechas límite establecidas y ausencia de un ente controlador que garantizara el cumplimiento de las mismas.

En desarrollo de esta estrategia de Gobierno, a partir del 24 de agosto de 2000, en periodo de prueba, y desde el 13 de octubre de 2000, en forma definitiva, entró en funcionamiento el portal www.gobiernoenlinea.gov.co, con el objetivo principal de facilitar al ciudadano, empresas, funcionarios y otras entidades el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.

En el lapso comprendido entre el año 2000 y el año 2008, fueron varios las iniciativas gubernamentales e incluso normativas que impulsaban el desarrollo de la estrategia Gobierno en Línea. Entre estas iniciativas, por citar algunos, encontramos la ley 812 de 2003 que establece como políticas de las entidades estatales el avanzar en el fortalecimiento del Programa Gobierno en Línea y sistemas de información unificados; la creación de la Comisión Intersectorial de Política y Gestión de Información en la Administración Pública mediante el Decreto 3816 de 2003, encontrándose dentro de sus funciones asegurar la coherencia, la coordinación y la ejecución de las políticas definidas para la estrategia Gobierno en Línea a través del Programa Agenda de Conectividad; el CONPES 3292 que en el marco de la política antitrámites establece la obligación del Gobierno diseñar un programa de gobierno en línea para la prestación de servicios y trámites al empresario y ciudadano.

No obstante lo anterior, nótese que la Agenda de Conectividad y las demás iniciativas de la estrategia de Gobierno en Línea fueron concebidas como una Política Pública, más no fueron desarrolladas y reguladas por una norma con fuerza vinculante específica; no fue sino hasta la expedición del decreto 1151 de 2008 que se le otorga dicha calidad, estableciendo los lineamientos de la

⁶¹ *Ibíd.*, p. 3

Estrategia Gobierno en Línea bajo la coordinación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.1.2 Estrategia Gobierno en Línea

Dentro de los lineamientos establecidos por el Decreto 1151 de 2008 se encuentra la designación al Ministerio de la Información y Telecomunicaciones como entidad responsable de la elaboración del Manual para la Implementación del Gobierno en Línea”.

En cumplimiento de dicho lineamiento, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones ha venido publicando el “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia”, mediante el cual se establecen los lineamientos y criterios que deben cumplir tanto las entidades públicas de orden nacional y territorial, como los particulares que desempeñan funciones públicas, para la implementación y uso del Gobierno en línea en Colombia.

El Manual se revisa, actualiza y ajusta periódicamente, con el fin de informar a las entidades públicas y actores responsables, sobre los criterios, contenidos y servicios que deben desarrollar de forma gradual y evolutiva para el desarrollo e implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. En la siguiente tabla se presenta la historia del “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea”, con sus respectivas versiones y fechas de expedición.

Tabla 2: Historia del Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
0.0	2008/04/14	Borrador del documento
1.0	2008/05/28	Documento oficial
2.0	2010/01/04	Actualización del documento
2.1	2010/01/20	Actualización del documento
2.2	2010/01/28	Ajustes al documento
3.0	2011/06/30	Actualización del documento de acuerdo con la nueva Estrategia de Gobierno en línea
3.1	2013/01/31	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea para entidades del Orden Nacional.

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. “Del Gobierno en línea a la Innovación Gubernamental, Gobierno en línea 3.0” Bogotá, Noviembre de 2011. p. 2

En correspondencia con los preceptos establecidos por el Gobierno Nacional y teniendo en cuenta las lecciones aprendidas tanto a nivel nacional como

internacional en materia de Gobierno en Línea, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, mediante el “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea (Versión 3.0)”⁶² replanteó la visión, objetivos, alcance y demás lineamientos estratégicos y metodológicos, a fin de proporcionar a los diferentes actores tanto públicos como privados que ejercen funciones públicas, una herramienta de apoyo que contribuya al direccionamiento, avance y mejoramiento de la Estrategia, en concordancia con los parámetros establecidos en la nueva “Estrategia de Gobierno en Línea”, tal como se sintetiza a continuación:

4.1.2.1 Visión. “La Estrategia de Gobierno en línea en Colombia, tiene como visión la de un Estado construido por y para los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TIC, para la prosperidad del país”⁶³ En esta medida, la visión del Gobierno en Línea, establece como prioridad el desarrollo e implementación de las TICs en cada uno de los estamentos del Estado, con el objetivo de contribuir a la construcción de un Estado eficiente, transparente y participativo, en concordancia con las necesidades de todos los colombianos y acorde con el desarrollo político, económico y social del país.

4.1.2.2 Objetivos y Lineamientos estratégicos. Para el cumplimiento de la Visión, se establecieron los siguientes objetivos Generales, Específicos y Lineamientos estratégicos:

Tabla 3: Objetivos específicos y lineamientos estratégicos

Objetivo General: “La Estrategia de Gobierno en línea contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC. Lo anterior, con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.” ⁶⁴	
Objetivos Específicos	Lineamientos Estratégicos
1. Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto.	Desarrollar e implementar procesos que permitan la integración de los diferentes servicios, optimizar y compartir recursos y contar con datos e información de calidad y oportunos en las instituciones que promuevan a

⁶² MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Modelo de implementación de la estrategia de gobierno en línea en el orden territorial. Diciembre de 2011. En [línea] 2012. p. 6. [citado 2012-08-05]. Disponible en:

http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/Modelo_de_implementaci_n_GELT_2011.pdf

⁶³ Ibid., p. 7

⁶⁴ MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Evolución del gobierno en línea – 2011 – 2019. Diciembre de 2010. En [línea] 2012. p.21. [citado 2012-08-08]. Disponible en:

http://m.gobiernoenlinea.gov.co/wp-content/uploads/2007/11/Evoluci%C3%B3n-del-Gobierno-en-l%C3%ADnea-en-Colombia_VFc.pdf

	su vez la generación de servicios de valor agregado por parte de terceros.
2. Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública.	Desarrollar lineamientos que permitan una mayor visibilidad de los asuntos públicos, con el fin de facilitar al ciudadano el conocimiento y el control de la gestión del Estado.
3. Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.	Generar confianza en la administración pública mediante el establecimiento de nuevos canales para la construcción colectiva de políticas públicas, resolución de problemas, toma de decisiones y control social.
4. Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida	Desarrollar e implementar una oferta de servicios que respondan a las necesidades del sector empresarial, como de la población en general en términos de calidad, y simplificación en la realización de trámites.

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia “Del Gobierno en línea a la Innovación Gubernamental, Gobierno en línea 3.0”. 2011. p. 20

Los objetivos y lineamientos estratégicos orientados al desarrollo de la nueva “Estrategia del Gobierno en Línea”, advierten la responsabilidad del Estado Colombiano frente a la construcción de políticas, planes y demás lineamientos necesarios para fortalecer las acciones desarrolladas a través de las entidades de orden nacional y territorial que favorezcan la implementación de un modelo de gobernabilidad, mediante el desarrollo de un Ecosistema que permita relacionar el Gobierno en Línea con la infraestructura, los procesos, las aplicaciones y la comunidad, tal como se esboza en el siguiente numeral.

4.1.2.3 Ecosistema del gobierno en línea. Para desarrollo e implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, el Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones desarrolló un Ecosistema, conformado por dos componentes fundamentales: la Demanda y la Oferta, a través de los cuales se desarrolla una dinámica que explica los procesos de interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas y los privados que ejercen funciones públicas.

En este orden de ideas, la Demanda corresponde a las necesidades y expectativas de la ciudadanía en su relación con las entidades públicas y los privados que ejercen funciones públicas; mientras que la Oferta se relaciona con los mecanismos utilizados por estos últimos para satisfacer las solicitudes de la Demanda, tal como se observa en la Figura 2.

Figura 2: Ecosistema del Gobierno en línea



Fuente: Programa Gobierno en línea, en armonía con el Plan Vive Digital, 2010. En: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Relevancia de la continuidad, la evolución y la coherencia en las políticas públicas de E-Gobierno: el caso de la evolución del gobierno en línea – 2011 – 2019. Diciembre de 2010. p. 13

4.1.2.4 **Demanda.** Conformada por las personas y las aplicaciones:

Personas. El segmento de las personas está conformado por: los ciudadanos, los empresarios y los servidores públicos encargados de desarrollar, ejecutar e impulsar la Estrategia del Gobierno en Línea. Para satisfacer las necesidades y/o solicitudes de la Demanda, las entidades públicas responsables deben definir acciones de: Capacitación y acompañamiento a servidores públicos, Incentivos a terceros para la co-producción de servicios y a los ciudadanos para la construcción colectiva, Capacitación y acompañamiento a usuarios (sinergia Vive Digital), a fin de fortalecer los canales de diálogo e interacción entre los mismos en busca que permita n de contribuir a la gestión del Estado, en términos de eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

Aplicaciones. Se refiere a los servicios prestados por las entidades públicas y los privados que ejercen funciones públicas a través de las TICs para satisfacer las necesidades y/o solicitudes de la Demanda (ciudadanía, empresarios y servidores públicos). Entre ellos se distinguen: los trámites en línea, el mercado abierto de de servicios en línea de valor agregado, la Contratación Estatal, como también los

mecanismos de e-Participación y e-Democracia, con el fin de optimizar la participación ciudadana en los procesos democráticos del Estado.

4.1.2.5 Oferta. Conformada por la infraestructura y los procesos:

Infraestructura. Para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea, las entidades públicas deben contar con una infraestructura tecnológica acorde con los requerimientos de los servicios a ofertar. Entre ellos se distinguen: la conectividad entre las entidades y hogares, el Back-office en instituciones públicas,⁶⁵ la IT abierta, la Plataforma de interoperabilidad y la implementación de múltiples canales, entre otros.

Procesos. En igual sentido, la Oferta de datos y servicios, debe estar soportada mediante una serie de procesos internos que se producen al interior (Intranet Gubernamental) y entre las entidades públicas (Interoperabilidad). Mediante la Oferta de datos y servicios se establecen los objetivos, misión, visión, estrategias, planes, políticas y normatividad de cada de las entidades públicas.

Es preciso subrayar que los anteriores lineamientos que circunscriben cada uno de los componentes del Ecosistema obedecen a las condiciones y tendencias tecnológicas, políticas, económicas, sociales y jurídicas del país; por lo tanto pueden ser modificadas en la medida que requieran de las respectivas actualizaciones.

Se advierte además, que todos los componentes del Ecosistema, comparten un conjunto de principios fundamentados en los objetivos de la Estrategia de Gobierno en Línea. Por lo tanto, son mutuamente responsables en el desarrollo e implementación de todos los proyectos, acciones y procesos que se adelanten para avanzar en el uso del Gobierno en línea.

Además de las acciones desarrolladas a través del “Ecosistema del Gobierno en Línea”, la nueva “Estrategia de Gobierno en Línea”, debe seguir un proceso gradual y evolutivo respecto a la situación de cada una de las “Fases del Gobierno en Línea” definidas en el Numeral 4.2.2. Para ello, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, estableció un “Modelo de Madurez”, a fin de proporcionar a las entidades que conforman la administración pública, los lineamientos para avanzar en el desarrollo e implementación del “Gobierno en Línea”, tal como se explica en el siguiente numeral.

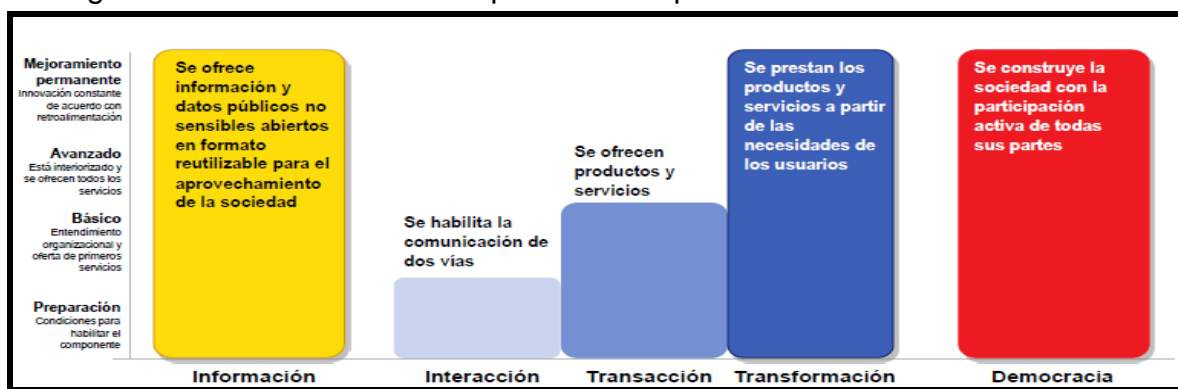
⁶⁵ Se refiere a los requerimientos tecnológicos (Insumos, recursos informáticos y técnicos, etc.) indispensables para el funcionamiento de las entidades públicas. Incluyen los call center, mediante los cuales se atienden acciones de tipo legal (resolución de tutelas, demandas, silencios administrativos) reguladas por la Superintendencia de Industria y comercio, el Ministerio de telecomunicaciones, entre otras.

4.1.2.6 Modelo de madurez. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones a través del “Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia” estableció un “Modelo de Madurez”,⁶⁶ a fin de orientar a las entidades públicas y los privados que ejercen funciones públicas, sobre los lineamientos a seguir para identificar, diagnosticar, modificar y/o transformar tanto las operaciones, como la prestación de servicios en concordancia con las directrices establecidas en la nueva “Nueva Estrategia de Gobierno en Línea”.

Dentro de este contexto, el “Modelo de Madurez” establece una secuencia de pasos que permite integrar los diferentes componentes, líneas de actuación, actividades, metas y tiempos para evaluar el proceso gradual, evolutivo y continuo de los componentes que integran cada una de las “Fases del Gobierno en Línea” definidas en el Numeral 4.2.2.

- **Líneas de actuación para los componentes del Gobierno en Línea.** Como se observa en la Figura 3, el “Modelo de Madurez del Gobierno en Línea” a través de cada uno de los componentes: 1. Información; 2. Interacción; 3. Transacción; 4. Transformación y 5. Democracia, establece líneas de actuación orientadas a fortalecer el desarrollo e implementación de la “Estrategia de Gobierno en Línea” en concordancia con los objetivos de Gobierno en línea, tal como se esboza a continuación:

Figura 3: Líneas de actuación para los componentes del Gobierno en línea



Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del gobierno en línea – 2011 – 2019. Diciembre de 2010. p. 29

⁶⁶ MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia. Bogotá, D.C., Junio de 2011. En [línea] 2012. p. 10 [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/Presentaciones/Manual_GEL_V3_0__VF.pdf

Información: Constituye la oferta, por medios electrónicos, de información y datos públicos en formato reutilizable y que pueden ser utilizados por terceros para la generación de servicios de valor agregado.

Interacción: Se habilita la comunicación de dos vías entre los servidores públicos y la ciudadanía, mediante mecanismos que acercan al ciudadano con la administración y le posibilitan contactarla, al igual que hacer uso de la información que proveen las entidades, a través de consultas en línea.

Transacción: Incorpora la provisión de transacciones en línea para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros, haciendo uso de elementos como la autenticación y pagos en línea.

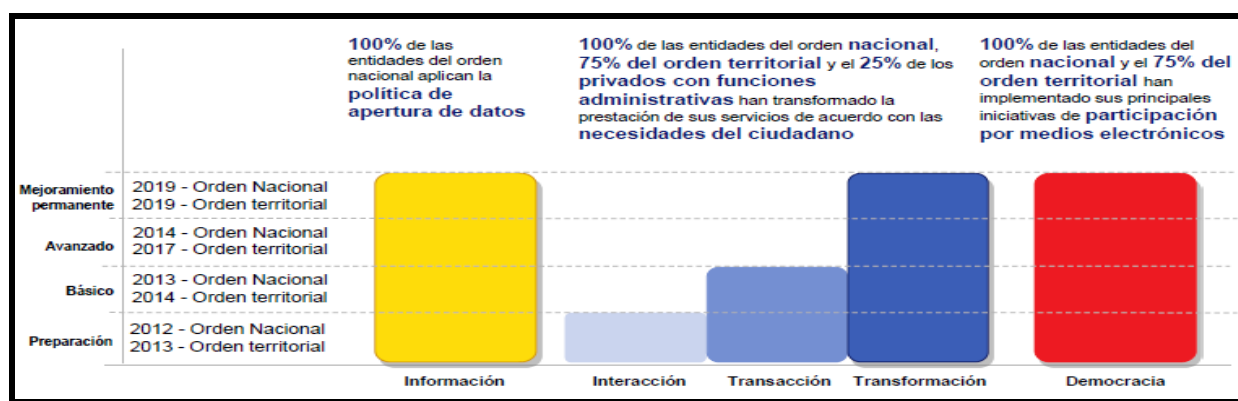
Transformación: La prestación de los productos y servicios se realiza a partir de las necesidades de los usuarios, lo cual implica cambios en la manera de operar las entidades potenciando el intercambio eficiente de información entre sus dependencias y con otras entidades, así como la reorganización de sus procesos, trámites y servicios bajo el entendimiento de sus clientes y su oferta por múltiples canales.

Democracia: Se crean las condiciones para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social en un diálogo abierto de doble vía con un Estado totalmente integrado en línea.⁶⁷

- Niveles de madurez, metas y plazos de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Además de las líneas de actuación para los componentes del Gobierno en línea, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, establece 4 niveles de madurez: 1. Nivel Inicial y/o de Preparación; 2. Nivel Básico; 3. Nivel Avanzado y 4. Nivel de Mejoramiento permanente, metas y plazos para las entidades de orden nacional y territorial para el desarrollo e implementación del Gobierno en Línea,” tal como se observa en la Figura 4.

Figura 4: Niveles de madurez, Metas y plazos para la implementación del Gobierno en Línea.



⁶⁷ Ibid., p. 11

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del gobierno en línea – 2011 – 2019. Diciembre de 2010. p. 36

De conformidad con la Figura 4, se advierte que el programa de gobierno en línea, ha establecido los siguientes niveles de madurez, metas y plazos para la implementación del Gobierno en Línea en el orden nacional y territorial en cada uno de los niveles.

Para el Nivel Inicial y/o de Preparación: Cuenta con los recursos humanos, administrativos, tecnológicos y financieros indispensables para habilitar cada uno de los componentes del Gobierno en Línea. En este nivel, se realiza un análisis detallado sobre las necesidades de los usuarios, con el fin de establecer un “Plan de acción” que permita priorizar las acciones a desarrollar en cada una de las entidades públicas para avanzar en el uso del Gobierno en línea. El 31 de diciembre de 2012 para las entidades del orden nacional y el 31 de diciembre de 2013 para las entidades del orden territorial.

Para el Nivel Básico: En el Nivel básico, se debe evidenciar la prestación de servicios en línea por parte de las entidades públicas, en concordancia con los lineamientos establecidos en cada uno de los componentes del Modelo de madurez. En este mismo sentido, tanto las entidades gubernamentales, como los servidores públicos, deben conocer el Sistema de Gobierno en Línea, objetivos, estrategias, planes y programas, como punto de apoyo para atender los requerimientos de los usuarios en el marco de una adecuada prestación de los servicios. El 31 de diciembre de 2013 para las entidades del orden nacional y el 31 de diciembre de 2014 para las entidades del orden territorial.

Nivel Avanzado. En este nivel se debe evidenciar un alto porcentaje de la prestación de servicios en línea. Para ello, las entidades públicas, toman como referencia tanto las características identificadas en el nivel inicial, como la experiencia obtenida en el nivel básico, como herramientas de apoyo para institucionalizar y masificar los servicios de Gobierno en Línea a todos sus usuarios. El 31 de diciembre de 2014 para las entidades del orden nacional y el 31 de diciembre de 2017 para las entidades del orden territorial.

Nivel de Mejoramiento permanente. Este nivel toma como referencia las experiencias adquiridas en nivel inicial, básico y avanzado, como punto de apoyo para desarrollar herramientas que permitan interiorizar, innovar y mejorar la nueva “Estrategia del Gobierno en Línea”, en correspondencia con las necesidades y solicitudes de la ciudadanía del sector empresarial. El 31 de diciembre de 2019 tanto para las entidades del orden nacional, como para las entidades del orden territorial.

Con el fin de armonizar los lineamientos del Gobierno en Línea de acuerdo con las tendencias mundiales en materia de gobierno electrónico; a finales de 2012 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, expidió el decreto 2693 de 2012⁶⁸ que deroga el decreto 1151 de 2008,⁶⁹ mediante el cual se fortalecen los objetivos, se trazan nuevas metas y se amplían los plazos para el desarrollo e implementación de las diferentes fases de la “Estrategia de Gobierno en línea” en las entidades gubernamentales de orden Nacional y Territorial, tal como se expone en el siguiente numeral.

Ahora bien, con la expedición de dicho decreto, se adopta por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones un nuevo “Manual para la implementación de la “Estrategia de Gobierno en línea” (Versión 3.1.) el cual adiciona la versión 3.0 y establece los lineamientos que deben observar las entidades del Estado tanto nacionales como territoriales para el desarrollo e implementación de cada uno de los componentes del Gobierno en Línea (información, interacción, transacción, transformación, democracia y elementos transversales) en concordancia con los plazos establecidos en el Artículo 8º del Decreto 2693 de 2012.

De conformidad con la visión para las entidades de orden nacional, la versión (3.1) del “Manual para la implementación de la “Estrategia de Gobierno en línea” establece los siguientes objetivos, actividades y recomendaciones para lograr las metas porcentuales anuales establecidas para los años 2012-2015 en cada uno de los componentes del Gobierno en Línea.

Tabla 4: Visión entidad del Orden Nacional

	Acceso a la información Transparencia	Competitividad, colaboración servicios, calidad de vida Eficiencia			Capacidad de innovación Participación	Seguridad. Gestión del TI, Cultura.
Año	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2015	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2014	95%	95%	95%	95%	95%	95%
2013	80%	80%	70%	70%	80%	75%
2012	50%	60%	40%	25%	55%	50%

Fuente: MINTIC Estrategia Gobierno en línea: 2012 – 2015 para el orden nacional, 2012 – 2017 para el orden territorial. Manual 3.1. 2013. P.13.

⁶⁸ Decreto 2693 de diciembre 21 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones. Presidencia de la República. En [línea] 2013. [citado 2013-05-21]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/decreto-2693-de-2012.pdf>

⁶⁹ Decreto 1151 de 2008. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”. Presidencia de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=29774>

Tabla 5: Objetivos y actividades a desarrollar para cada uno de los componentes del Gobierno en Línea

Componente	Objetivos	Actividades a desarrollar
Información en línea	Garantizar, a través de la sede electrónica, el acceso de la ciudadanía a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción, datos abiertos y gestión en general observando las reservas constitucionales y de ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad y estándares de seguridad. La información mencionada estará dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar y utilizar. Ver p.22	Ver p. 45-49
Interacción en línea	Habilitar, implementar e integrar diferentes espacios de interacción con los usuarios a través de la sede electrónica y disponer de opciones de consulta interactiva de información y de soporte en línea. Ver p.24	Ver p. 50-54
Transacción en línea	Ofrecer a través de la sede electrónica todos los trámites y servicios que por su relación costo beneficio puedan ser automatizados y organizar los servicios a través de ventanillas únicas, permitiendo a los usuarios realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto de forma totalmente virtual. Ver p.26	Ver p. 55-61
Transformación en línea	Incrementar la eficiencia en la ejecución de todos los procesos internos críticos de la entidad a través del uso de medios electrónicos y reducir por lo menos en un 30% el consumo de papel gracias a la implementación de la política de Cero Papel, así como implementar el intercambio de toda la información relacionada con cadenas de trámites y los requerimientos de otras entidades para el desarrollo de sus funciones. Ver p.28	Ver p.62-66
Democracia en línea	Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa. Ver p.30	Ver p. 67-73
Elementos transversales	Incorporar el Gobierno en línea como parte de la cultura y de la estrategia de innovación organizacional. Conocer las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de los diferentes grupos de usuarios y aplicar este conocimiento a todos los momentos de interacción con éstos, a la vez que se definen e implementan procesos de mejoramiento permanente en la gestión de tecnología y en la aplicación de un Sistema de Gestión de Seguridad para la protección de los activos de información. Ver p.19	Ver p. 45-49

Fuente: MINTIC Estrategia Gobierno en línea: 2012 – 2015 para el orden nacional, 2012 – 2017 para el orden territorial. Manual 3.1. 2012.

En el marco de estos lineamientos, se advierte la necesidad de establecer un plan estratégico anual que les permita a las entidades públicas, cumplir con el desarrollo de cada uno de los componentes del Gobierno en Línea en concordancia con la visión, objetivos misionales, recursos presupuestales, actividades y metas a cumplir; a fin de contribuir con la construcción de un modelo de gobernabilidad más eficiente, transparente y participativo en cumplimiento con las funciones del Estado.

4.2 ESTADO ACTUAL DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

Con la expedición del Decreto 1151 de 2008, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, como entidad responsable de liderar y coordinar la “**Estrategia de Gobierno en Línea**”, a través del programa de la Agenda de Conectividad, estableció los objetivos, fases, metas y responsables de la definición de políticas y estándares incluido el Manual para la implementación de la Estrategia.

En el 2012, con la expedición del decreto 2693 se replantean los aspectos previamente regulados por el decreto 1151 (derogado) y adiciona algunos aspectos relevantes, tal como se expondrá a continuación:

4.2.1 Objetivos y Principios del Gobierno en Línea.

Si se observa la Tabla x puede determinarse que el objetivo último del Gobierno en Línea, esto es, la construcción de un Estado más eficiente, se mantiene en ambos decretos y se adiciona únicamente un aspecto de definición de lineamientos, plazos y términos.

Tabla 6: Objetivos del Gobierno en Línea

Objetivos	
Decreto 1151 de 2008 (Art. 2º)	Decreto 2693 de 2012 (Art. 1º)
El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC	Definir los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Fuente: Elaboración propia basada en los artículos 2º del Decreto 1151 de 2008 y artículo 1º del Decreto 2693 de 2012.

4.2.2 Fases y/o componentes del Gobierno en Línea.

4.2.2.1. En el decreto 1151

El decreto 1151 de 2008 definía cinco fases del Gobierno en Línea:

Tabla 7: Fases del Gobierno en Línea - Decreto 1151 de 2008

Fase	Propósitos
Fase de Información	Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica
Fase de Interacción	Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos.
Fase de Transacción	Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.
Fase de Transformación	Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.
Fase de democracia	Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.

Fuente: Elaboración propia basada en los artículos 5º del Decreto 1151 de 2008.

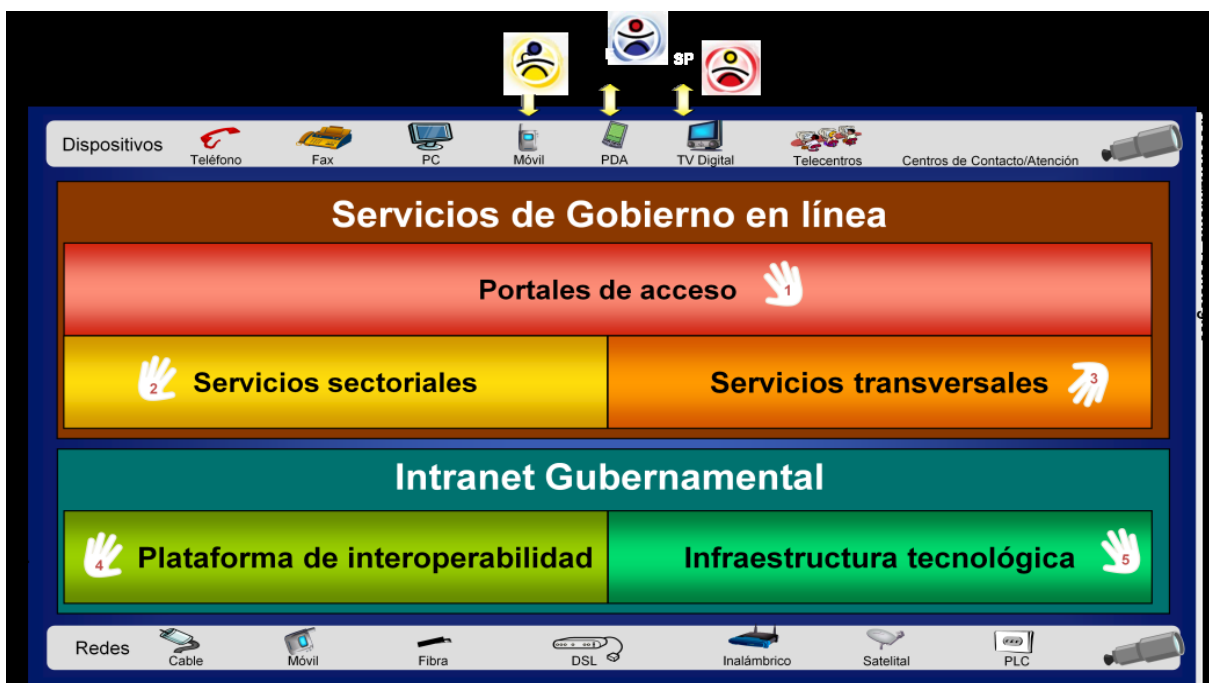
Las 5 fases de Gobierno en línea se realizarían por las entidades de orden nacional y territorial, mediante un proceso gradual y evolutivo, respetando unos plazos para su desarrollo e implementación (Art. 8º), con el fin de contribuir al desarrollo de un Estado eficiente, transparente y participativo mediante el uso e implementación de las TICs.

Figura 5: Fases de Gobierno en línea



Para formalizar la estrategia de Gobierno en línea, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, a través del programa de la Agenda de Conectividad, estableció dos componentes principales para el desarrollo e implementación de la Estrategia del Gobierno en Línea: 1) Servicios de Gobierno en línea y 2) Uso de la Intranet Gubernamental (Ver Figura 6), a través de los cuales se establecían los procesos, trámites y aplicaciones que deben desarrollar las entidades públicas en virtud de los productos y/o servicios prestados a la ciudadanía y al sector empresarial, en el marco de la eficacia, eficiencia y transparencia.

Figura 6: Componentes de la estrategia de Gobierno en línea



Fuente: Visión y prospectiva para Gobierno en línea: Situación actual. Convenio especial de cooperación interinstitucional No. 108 de 2010. p.33

Los Servicios de Gobierno en línea comprenden los portales de acceso, servicios sectoriales y servicios transversales, tal como se describe a continuación:⁷⁰

⁷⁰ CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES (CINTEL). Visión y prospectiva para Gobierno en línea: Situación actual. Convenio especial de cooperación interinstitucional No. 108 de 2010. Fondo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Abril de 2010. p. 73 - 76. En [línea] 2012. [citado 2012-03-22]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/CINTEL_GEL_108_Situacion_Actual_V_1_0_4.pdf

1. Portales de Acceso. Hace referencia al Portal de Acceso desarrollado por las entidades del Estado, mediante el cual se permite el acceso a la ciudadanía y al sector empresarial. A través de estos portales los usuarios pueden acceder a la información relacionada con dichas entidades. Entre ellas se destacan **Información y Servicios, contratos, entre otros.**

2. Servicios Sectoriales. Se relaciona con la simplificación de servicios ofrecidos por las entidades públicas, a través de procedimientos sencillos que permitan la interacción entre el Estado con los ciudadanos y con el sector empresarial, para obtener producto y/o servicios, tales como: certificado de antecedentes disciplinarios, certificado judicial en línea, multas y sanciones por infracciones de tránsito, registro en línea de derecho de autor, entre otros.

3. Servicios Transversales. Se refiere a los servicios de Gobierno en línea que requieren de la integración, colaboración y participación de dos o más entidades del Estado, con el fin de compartir e intercambiar información en el marco de las necesidades de los ciudadanos y del sector empresario. Se destacan entre ellas:

- *La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).* (<http://www.vuce.gov.co>)
- *El sistema de información de “Registro Único de Afiliados a la Protección Social (RUAF)”* (<http://www.minproteccionsocial.gov.co/ruaf/>)
- *El Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP)* (<https://www.contratos.gov.co/puc/>)

Por otra parte, la Intranet Gubernamental hace referencia al programa de Gobierno en línea que contempla la actualización y estandarización de la infraestructura tecnológica al interior de las entidades gubernamentales, con el fin de integrar e interconectar dichas entidades para compartir e intercambiar información, desarrollar procesos y actividades conjuntas, realizar trámites y servicios en línea, en beneficio de la ciudadanía y del sector empresarial. La Intranet Gubernamental está compuesta por:

1. Plataforma de Interoperabilidad. Hace referencia al conjunto de herramientas tecnológicas y sistemas de información indispensables para la interacción entre las diferentes entidades del Estado.

2. Infraestructura Tecnológica: Hace referencia al conjunto de herramientas tecnológicas que facilitan el flujo de información entre las diferentes entidades del Estado de manera óptima, eficiente y segura. Está integrada por: la Red de Alta Velocidad del Estado (RAVEC), el Centro de Datos y el Centro de Contacto Ciudadano.

*En términos generales, los **Servicios de Gobierno en línea** comprende los portales de acceso, servicios sectoriales y servicios transversales, mediante los cuales se permite el acceso a la ciudadanía y al sector empresarial para acceder a la información y servicios ofrecidos, tales como: certificado de antecedentes disciplinarios, certificado judicial en línea, multas y sanciones por infracciones de tránsito, entre otros*

*Por su parte, la **Intranet Gubernamental**, está compuesta por la plataforma de interoperabilidad e infraestructura tecnológica, con el fin de integrar e interconectar a las entidades públicas de orden nacional y territorial y con ello facilitar el desarrollo de tareas conjuntas, intercambio de información, desarrollo de procesos, entre otros aspectos que fortalecen la prestación de servicios en línea en beneficio de la ciudadanía y del sector empresarial.*

Como resultado de estas acciones, el Gobierno en línea se ha venido implementando en todas las entidades públicas del orden nacional y territorial en Colombia de manera sistemática y coordinada, evidenciando a la fecha, avances significativos en el uso y apropiación de las TICs como una herramienta que ha contribuido en el desarrollo de un Estado más eficiente, transparente, y participativo, logrando después de casi una década desde su implementación, resultados tangibles en la implementación y puesta en marcha del Gobierno en Línea en Colombia, tal como se expone a continuación.

4.2.2.2 En el decreto 2693 de 2012

Las fases del Gobierno en Línea planteadas inicialmente fueron nominadas en el decreto 2693 como componentes y fueron adicionadas con el componente elementos transversales; la estructura y planteamientos de la nueva normatividad denotan la evolución y madurez de la estrategia después de cuatro años de la definición de las fases.

Tabla 8: Componentes del Gobierno en Línea - Decreto 2693 de 2012

Componente	Propósitos
Información en línea	Los sujetos obligados disponen para los diferentes tipos de usuarios un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación observando las reservas constitucionales y legales, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.
Interacción en línea	Los sujetos obligados habilitan herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente habilitan servicios de consulta en línea y ofrecen mecanismos en línea que acercan a los usuarios a la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades públicas por medios electrónicos.

Componente	Propósitos
Transacción en línea	Los sujetos obligados disponen sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarlos por diversos canales electrónicos, a través de ventanillas únicas, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención de la decisión o del servicio, sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos, expedientes electrónicos, actos administrativos electrónicos y archivos electrónicos
Transformación en línea	Los sujetos obligados realizan cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, lideran o participan en cadenas de trámites en línea, Así mismo, la entidad automatiza sus procesos y procedimientos internos e incorpora la política de cero papel
Democracia en línea	Los sujetos obligados crean un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. El ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, las entidades públicas incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.
Elementos transversales	Los sujetos obligados conocen sus diferentes grupos de usuarios, han identificado sus necesidades e investigan permanentemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para aplicar este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, las entidades tienen identificada la cadena de valor de sus procesos, cuentan con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y han establecido un plan de ajuste permanente. Así mismo, cuentan con una política de seguridad que es aplicada de forma transversal y mejorada constantemente. Finalmente, han incorporado el Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional y elemento de soporte en sus actividades misionales

Fuente: Decreto 2693 de 2012. Artículo 7º

Adicional a los componentes, la nueva normativa contempla niveles de madurez para cada componente que permiten determinar grados de avance en cada uno.

Tabla 9: Niveles de Madurez del Gobierno en Línea

Niveles de madurez	Acciones a realizar
Inicial	Nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación para habilitar cada uno de los componentes.
Básico	Nivel en el cual hay evidencia de prestación de trámites y servicios en línea. Existe entendimiento dentro de la entidad pública sobre los objetivos y beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la apertura de información, en los procedimientos administrativos y en la interacción y prestación de servicios eficientes a los usuarios y ciudadanos que han sido caracterizados.
Avanzado	Nivel en el cual se masifica la prestación de trámites y servicios en línea de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y usuarios identificadas. El Gobierno en Línea está institucionalizado, es parte de la rutina diaria y la cultura

Niveles de madurez	Acciones a realizar
	del sujeto obligado y los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana en línea para la toma de decisiones se realizan con frecuencia.
Mejoramiento permanente	Nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas en cuanto al Gobierno en línea. La entidad cuenta con datos abiertos a partir de los cuales se han generado servicios de valor agregado para los ciudadanos; implementa permanentemente acciones de mejora para garantizar la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y de la ciudadanía en general, tanto en la prestación de servicios como en la discusión de políticas y promoción del control social.

Fuente: Decreto 2693 de 2012. Artículo 7º

4.2.3 Responsables de la implementación del Gobierno en Línea.

En el Decreto 1151 se designa al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones la responsabilidad de: 1) Coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea y 2) Definir las políticas y estándares de la Estrategia, mediante la elaboración del "Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea". Dicha designación es reiterada con el decreto 1151 de 2008, que sin desconocer las facultades específicamente otorgadas a otros organismos estatales para la formulación de políticas públicas relacionadas con la Estrategia de Gobierno en línea, le reitera su liderazgo y deber de orientación a las demás entidades.

No obstante, el Decreto 2693 de 2012, al contrario del decreto derogado, vincula directamente al representante legal de cada entidad pública en la **Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea**, siendo el responsable de: 1) Coordinar con las instancias internas respectivas la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea; 2) Designar al funcionario responsable de adelantar las actividades de líder de Gobierno en línea y Antitramites al interior de su entidad; y 3) Realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento de objetivos, fases y metas de la estrategia.

4.2.4 Metas del Gobierno en Línea

En correspondencia con los objetivos, principios y ejes de acción, el decreto 1151 estableció plazos y metas a tener en cuenta por parte de las entidades del Estado tanto nacionales como territoriales para la implementación de los criterios previstos para cada fase, así:

Tabla 10: Metas y Fases del Gobierno en Línea

Fase	Plazo para entidades del orden nacional	Plazo para entidades del orden territorial
Fase de Información	1º de junio de 2008	1º de noviembre de 2008
Fase de Interacción	1º de diciembre de 2008	1º de diciembre de 2009
Fase de Transacción	1º de diciembre de 2009	1º de diciembre de 2010
Fase de Transformación	1º de junio de 2010	1º de diciembre de 2011
Fase de democracia	1º de diciembre de 2010	1º de diciembre de 2012

Fuente: Elaboración propia basada en los artículos 5º y 8º del Decreto 1151 de 2008

A pesar de los avances obtenidos en materia de Gobierno en Línea, las metas y fases del Gobierno en Línea no fueron cubiertas en un 100% de acuerdo a lo planteado en el Decreto 1151 de 2008; aunado a lo anterior, a medida que la estrategia avanza, también lo hace la sociedad y sus necesidades, razón por la cual se hizo necesario replantear no sólo las fases del Gobierno en Línea sino también las metas y plazos para su ejecución. Conforme a lo anterior, el Decreto 2693 de 2012 (Art. 8º) definió los siguientes plazos para la implementación del Gobierno en Línea discriminando las entidades del orden nacional y territorial, siendo estas últimas clasificadas a su vez por categorías:

a. Para entidades obligadas del orden nacional:

Año	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	80%	80%	70%	70%	80%	75%
2014	95%	95%	95%	95%	95%	95%
2015	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Decreto 2693 de 2012. Artículo 8º

b. Para gobernaciones de categoría especial y primera; alcaldías de categoría especial, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

Año	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	50%	60%	30%	20%	55%	50%
2014	80%	70%	70%	45%	80%	75%
2015	95%	95%	95%	95%	95%	95%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Decreto 2693 de 2012. Artículo 8º

c. Para gobernaciones de categoría segunda, tercera y cuarta; alcaldías de categoría primera, segunda y tercera, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

Año	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	40%	25%	15%	15%	40%	35%
2014	55%	60%	35%	40%	65%	60%
2015	80%	75%	70%	70%	85%	85%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Decreto 2693 de 2012. Artículo 8º

d. Para alcaldías de categoría cuarta, quinta y sexta, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

Año	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	40%	25%	15%	15%	40%	35%
2014	55%	50%	35%	35%	65%	60%
2015	80%	75%	70%	60%	95%	85%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Decreto 2693 de 2012. Artículo 8º

En relación con la categorización de los departamentos y municipios el Artículo 8º del Decreto 2693 de 2012 advierte que los gobernadores y alcaldes, respectivamente, tienen la responsabilidad de realizar, la categorización departamental y municipal, con el fin de ajustar su gestión administrativa en concordancia con su realidad presupuestal y poblacional y contar con indicadores que permitan liquidar los honorarios de los servidores públicos de acuerdo con la categoría correspondiente.

En esta medida, los gobernadores y alcaldes deberán, mediante resolución distrital o municipal, realizar la correspondiente categorización, para su posterior envío al Ministerio del Interior y Justicia quien se encargará de su registro. Para la realización de la categorización se requiere tanto de la certificación del DANE respecto al cálculo censal de la población, como de los soportes expedidos por la Contraloría General de la República pertenecientes a los ingresos recaudados y su relación porcentual entre los gastos de funcionamiento y los ingresos corrientes de libre destinación del año inmediatamente anterior.

Según los artículos 1º y 6º de Ley 617 de 2000,⁷¹ en Colombia, los departamentos están clasificados en (4) cuatro categorías y los municipios en (6) seis categorías, en concordancia con su capacidad de gestión administrativa y fiscal y de acuerdo

⁷¹ Ley 617 de 2000. Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional. I Congreso De Colombia. En [línea] 2013. [citado 2013-05-22]. Disponible en:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2000/ley_0617_2000.html

con su población e ingresos anuales corrientes de libre destinación (Artículo 1º) tal como se observa en las tablas 11 y 12.

Tabla 11: Categorías de los Departamentos

Categoría	Población (habitantes)	Ingresos corrientes de libre destinación anuales
Categoría especial	Superior a 2.000.000	Superiores a 600.000 (smlmv).
Primera categoría	Entre 700.001 y 2.000.000	Iguales o superiores a 170.001 y hasta 600.000 smlmv.
Segunda categoría	Entre 390.001 y 700.000	Iguales o superiores a 122.001 y hasta 170.000 smlmv.
Tercera categoría	Entre 100.001 y 390.000	Iguales o superiores a 60.001 y hasta de 122.000 smlmv.
Cuarta categoría	Igual o inferior a 100.000	Iguales o inferiores a 60.000 smlmv.

Fuente: Elaboración propia basada en el Artículo 1º de la Ley 317 de 2000

Tabla 12: Categorías de los Municipios

Categoría	Población (habitantes)	Ingresos corrientes de libre destinación anuales
Categoría especial	Igual o superior a 500.001	Superiores a 400.000 (smlmv).
Primera categoría	Entre 100.001 y 500.000	Superiores a 100.000 y hasta 400.000 smlmv.
Segunda categoría:	Entre 50.001 y 100.000	Superiores a 50.000 y hasta 100.000 smlmv.
Tercera categoría	Entre 30.001 y 50.000	Superiores a 30.000 y hasta de 50.000 smlmv.
Cuarta categoría	Entre 20.001 y 30.000	Superiores a 25.000 y de hasta de 30.000 smlmv.
Quinta categoría	Entre 10.001 y 20.000	Superiores a 15.000 y hasta 25.000 smlmv.
Sexta categoría	Igual o inferior a 10.000	No superiores a 15.000 smlmv.

Fuente: Elaboración propia basada en el Artículo 6º de la Ley 317 de 2000

4.3 RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA.

En este numeral se presentarán dos evaluaciones de los resultados y avances de la estrategia Gobierno en Línea. El primero de ellos, presentado en Junio de 2011 por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, evalúa los componentes de la estrategia, esto es, Servicios de Gobierno en Línea y Uso de la Intranet Gubernamental; el segundo, elaborado también por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en 2012, corresponde al sistema de monitoreo y evaluación que en 2008 el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea conceptualizó y puso en marcha con el fin de contar con información actualizada en forma permanente y precisa sobre el estado y avances obtenidos⁷².

⁷² MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS TELECOMUNICACIONES. Agenda de conectividad. Estrategia de Gobierno en Línea. El Gobierno en Línea en Colombia 2011. Bogotá agosto 2012. [En línea 2012] [Citado 2012-02-02]. Disponible en: http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/gel_ipe_medicion_2012_20121214.pdf

4.3.1 Resultados y Avances Componentes de la estrategia Gobierno en Línea, 2011

A continuación se presentan los logros y metas alcanzadas a 31 de julio de 2011, obtenidas de la sumatoria de los años 2005 a 2011 en concordancia con los componentes establecidos para el desarrollo e implementación del Gobierno en Línea 1) Servicios de Gobierno en línea y 2) Uso de la Intranet Gubernamental⁷³ (Ver figura 6).

4.3.1.1 Servicios de Gobierno en línea

4.3.1.1.1 Portales de acceso

1. Portales del Estado Colombiano (PEC)

Tabla 13: Trámites y servicios de orden nacional y territorial publicados

Logro	Número de trámites del orden nacional publicados	Número de trámites del orden territorial publicados	Número de servicios del orden nacional publicados	Número de servicios del orden territorial publicados
2005	400	N.A.	N.A.	N.A.
2006	490	N.A.	N.A.	N.A.
2007	975	N.A.	N.A.	N.A.
2008	90	223	168	50
2009	-86(*)	372	115	106
2010	-100(*)	1.427	33	17
2011	109	795	34	83
Acumulado	1.878	2.817	350	256

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 11

(*) El valor negativo representa el número de trámites que se encuentran en edición para revisión

Según la tabla 13 se observa que en los Portales del Estado colombiano (PEC), entre 2005 y 2011, en el orden territorial se han publicado 2.817 trámites y 256 servicios y en el orden nacional se han publicado 1.878 trámites y 350 servicios. Se resalta la participación del número de trámites publicados en el orden territorial, especialmente en el año 2010.

⁷³ MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. "Del Gobierno en línea a la Innovación Gubernamental, Gobierno en línea 3.0" Bogotá, Noviembre de 2011. . En [línea] 2012. [citado 2012-08-04]. Disponible en: http://m.gobiernoenlinea.gov.co/wp-content/uploads/2007/11/Evoluci%C3%B3n-del-Gobierno-en-l%C3%ADnea-en-Colombia_VFc.pdf

Tabla 14: Promedio mensual de visitas - Sitios web enlazados

Logro	Número promedio mensual de visitas	Número de sitios web enlazados
2005	N.A.	N.D.
2006	119.195	N.D.
2007	179.721	931
2008	272.884	671
2009	534.404	1.188
2010	550.762	722
2011	608.168	78
Acumulado	2.264.134	3.590

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12

De acuerdo con la tabla 14 se observa que entre 2005 y 2011, en los Portales del Estado colombiano (PEC), el total de visitas es de 2.264.134; el número promedio mensual de visitas es de 377.355 y el número de sitios web enlazados es de 3.590. Se resalta que en el 2009 se presenta el mayor número de sitios enlazados y a partir del mismo año se presenta un incremento importante en el número de visitas mensuales respecto a los años anteriores.

2. Portal Único de Contratación (PUC)

Tabla 15: Promedio mensual de visitas - Entidades registradas y publicadas

Logro	Número promedio mensual de visitas	Número de entidades registradas	Número de entidades publicadas
2005	45.229	N.D.	154
2006	76.218	315	245
2007	366.264	1.605	1.389
2008	453.402	351	1.548
2009	553.504	18	1.613
2010	598.564	157	1.919
2011	687.135	172	1.881
Acumulado	2.780.317	2.618	8.749

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12

De acuerdo con la tabla 15 se observa que entre 2005 y 2011, en el Portal Único de Contratación (PUC), el total de visitas es de 2.780.317; el número promedio mensual de visitas es de 397.188; el número de entidades registradas es de 2.618 y el número de entidades publicadas es de 8.749. Se presenta un incremento gradual tanto en el número de visitas mensuales, como

en el número de entidades publicadas respecto a los años anteriores.

Tabla 16: Procesos publicados – Cuantía de procesos publicados (Millones de \$)

Logro	Número de procesos publicados	Cuantía de procesos publicados (Millones de pesos)
2005	8.041	5.313.922
2006	11.342	8.710.055
2007	48.846	19.293.305
2008	99.455	28.906.255
2009	98.530	43.702.898
2010	115.329	41.695.942
2011	85.988	33.355.397 revisión
Acumulado	467.531	180.977.774

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12

De acuerdo con la tabla 16 se observa que en el Portal Único de Contratación (PUC), entre 2005 y 2011, el número de procesos publicados es de 467.531 y la Cuantía por concepto de procesos publicados en (Millones de \$) es de \$180.977.774. El año 2009 registra la mayor cuantía por dicho concepto.

3. Portales territoriales

Tabla 17: Portales territoriales

Logro	Número de entidades territoriales vinculadas (firma de convenio)	Número de entidades territoriales publicando información en su sitio Web	Número de entidades territoriales avanzando en las fases de interacción y transacción
2005	454	N.A.	N.A.
2006	173	621	N.A.
2007	421	152	N.A.
2008	38	285	N.A.
2009	40	65	N.A.
2010	4	6	68
2011	N.A.	N.A.	486
Acumulado	1.130	1.129	1.129

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12

De acuerdo con la tabla 17 se observa que en los Portales Territoriales, entre 2005 y 2011, el número de entidades territoriales vinculadas es de 1.130, el número de entidades territoriales publicando información en su sitio Web y avanzando en las fases de interacción y transacción es de 1.129,

respectivamente. En 2006 se registra el mayor número de entidades territoriales publicando información en su sitio web.

4.3.1.1.2 Servicios sectoriales

Tabla 18: Servicios sectoriales

Logro	Número de soluciones sectoriales definidas	Número de soluciones sectoriales diseñadas	Número de soluciones sectoriales desarrolladas (en operación)
2005	4	3	0
2006	0	1	5
2007	1	0	0
2008	1	2	1
2009	2	2	0
2010	0	0	1
2011	0	0	0
Acumulado	8	8	7

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12

Respecto a los Servicios Sectoriales, los resultados de la tabla 18 advierten que entre 2005 y 2011, tanto el número de soluciones sectoriales definidas, como el número de soluciones sectoriales diseñadas es de 8, mientras que el número de soluciones sectoriales desarrolladas (en operación) es de 7.

4.3.1.1.3 Servicios transversales

Tabla 19: Servicios transversales y cadenas de trámites

Logro	Número de soluciones transversales o cadenas de trámites definidos	Número de soluciones transversales o cadenas de trámites diseñados	Número de soluciones transversales o cadenas de trámites desarrollados (en operación)
2005	1	4	0
2006	8	1	3
2007	2	4	2
2008	9	3	0
2009	1	6	6
2010	0	2	5
2011	1	1	0
Acumulado	25	21	16

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12

Respecto a los servicios transversales, los resultados de la tabla 19 señalan que entre 2005 y 2011, el número de soluciones transversales o cadenas de trámites definidos es de 25; el número de soluciones transversales o cadenas

de trámites diseñados es de 21, mientras que el número de soluciones transversales o cadenas de trámites desarrollados (en operación) es de 16.

4.3.1.1.4 Capacitación en servicio de Gobierno en Línea

Tabla 20: Capacitación en servicio de Gobierno en Línea

Logro	Número de servidores públicos y contratistas del Estado del orden nacional sensibilizados.	Número de servidores públicos y contratistas del Estado del orden nacional capacitados.	Número de servidores públicos y contratistas del Estado del orden territorial sensibilizados y capacitados.
2007	656	1.780	4.950
2008	979	2.366	8.159
2009	1.101	12.254	61.395
2010	900	5.153	4.111
2011	30	342	952
Acumulado	3.666	21.884	79.567

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12 - 13

Respecto a la capacitación de servicios en línea, los resultados de la tabla 20 sugieren que entre 2007 y 2011, en el orden nacional se han sensibilizado y capacitado a 25.550 servidores públicos y contratistas del Estado; mientras que en el orden territorial el número asciende a 79.567. El año 2009 registra el mayor número de funcionarios sensibilizados y capacitados tanto del orden nacional como del orden territorial.

4.3.1.1.5 Investigaciones para determinar conocimiento, necesidades, expectativas, usos, calidad e impacto de los servicios de gobierno en línea

Tabla 21: Conocimiento e impacto de los servicios de gobierno en línea

Logro	En Ciudadanos	En Empresas
2007	4	3
2008	3	1
2009	2	2
2010	1	1
2011	0	0
Acumulado	10	6

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 13

Respecto a las investigaciones para determinar tanto en los ciudadanos como

en las empresas, el conocimiento, necesidades, expectativas, usos, calidad e impacto de los servicios de gobierno en línea, los resultados de la tabla 21 señalan que entre 2007 y 2011, se han adelantado un total de 10 investigaciones en ciudadanos y 6 en empresas.

4.3.1.2 Uso de la intranet gubernamental

4.3.1.2.1 Infraestructura

1. Centro de Datos

Tabla 22: Entidades usuarias y soluciones alojadas en el Centro de Datos

Logro	Número de entidades usuarias del Centro de Datos	Número de soluciones alojadas en el Centro de Datos
2005	3	8
2006	2	7
2007	2	5
2008	3	9
2009	4	20
2010	4	18
2011	0	12
Acumulado	17	61

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 14

De conformidad con la tabla 22 se observa que entre 2005 y 2011, el número de entidades usuarias del Centro de datos es de 15, mientras que el número de soluciones alojadas en el Centro de Datos es de 61.

2. Centro de Contacto Ciudadano

Tabla 23: Entidades usuarias y campañas en el Centro de Contacto

Logro	Número de entidades usuarias del Centro de Contacto	Número de campañas en el Centro de Contacto
2006	N.D.	N.D.
2007	N.D.	N.D.
2008	3	5
2009	3	4
2010	5	11
2011	0	0
Acumulado	9	17

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 14

De conformidad con la tabla 23 se observa que entre 2006 y 2011, el número de entidades usuarias del Centro de Contacto es de 611, mientras que el número de campañas en el Centro de Contacto es de 14.

4.3.1.2.2 Plataforma de interoperabilidad

1. Lenguaje estándar de intercambio de información

Tabla 24: Lenguaje Estándar de Intercambio de Información

Logro	Número de entidades utilizando el estándar	Número de servicios haciendo uso del estándar	Número de definiciones de datos del estándar
2006	N.A.	N.A.	204
2007	2	0	300
2008	9	21	1.504
2009	7	11	2.089
2010	20	44	545
2011	1	0	13
Acumulado	39	76	4.355

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 12

Respecto a la utilización del lenguaje estándar de intercambio de información, los resultados de la tabla 24 indican que a 2011, el número de entidades utilizando el estándar es de 39 con un promedio de 6.5 entidades por año; el número de servicios haciendo uso del estándar es de 76 y el número de definiciones de datos del estándar es de 4.355.

2. Tramitador en línea (Enrutador transaccional)

Tabla 25: Entidades y servicios utilizando el tramitador en línea

Logro	Número de entidades utilizando el tramitador en línea	Número de servicios utilizando el tramitador en línea
2007	1	5
2008	2	2
2009	3	11
2010	2	42
2011	5	20
Acumulado	13	80

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 14

Respecto a la utilización del tramitador en línea, los resultados de la tabla 25 indican que entre 2007 y 2011 un promedio de 2.5 entidades por año empezaron a utilizar el tramitador, para un total de 13 en el año 2011, arrojando para el mismo año un total de 80 servicios utilizando el tramitador.

4.3.1.2.3 Capacitación intranet gubernamental

Tabla 26: Capacitación Intranet Gubernamental

Logro	Número de servidores públicos y contratistas del Estado sensibilizados	Número de servidores públicos y contratistas del Estado capacitados
2007	622	1.413
2008	1.184	3.173
2009	1.001	1.065
2010	4.487	3.722
2011	0	4
Acumulado	7.294	9.472

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 14

Respecto a la capacitación en intranet gubernamental, los resultados de la tabla 26 señalan que entre 2007 y 2011, el número de servidores públicos y contratistas del Estado sensibilizados y capacitados es de 7.294 y 9.472, respectivamente. El año 2010 registra el mayor número de funcionarios sensibilizados y capacitados.

4.3.1.2.4 Investigaciones para determinar necesidades, expectativas, usos, calidad e impacto de la intranet gubernamental

Tabla 27: Investigaciones para determinar el impacto de la intranet gubernamental

Indicador	Logros					Acumulado
	2007	2008	2009	2010	2011	
En Entidades	5	5	1	1	0	12

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Evolución del Gobierno en línea en Colombia. 2011. p. 15

De conformidad con la tabla 27 se observa que a julio de 2011 se habían realizado 12 Investigaciones para determinar las necesidades, expectativas, usos, calidad e impacto de la intranet gubernamental. Los años 2007 y 2008 registran el mayor número de investigaciones.

N.A. No aplica el registro del dato en razón a uno de los siguientes motivos: a. El proyecto no está contemplado para el año de referencia. b. Los datos no son acumulables.
N.D. No hay disponibilidad de información del dato a la fecha de publicación del mismo

4.3.2 Sistema de Monitoreo y Evaluación del Gobierno en Línea - Entidades

A continuación se presentarán los resultados del sistema de monitoreo y evaluación elaborado por la Universidad de los Andes en compañía del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este sistema evalúa 3 actores, siendo las Entidades el único actor frente al cual presentaremos resultados en tanto son éstas quienes ofrecen los servicios del Gobierno Electrónico y frente a quienes se plantean sus metas y objetivos.

El sistema de Monitoreo y Evaluación del Gobierno en Línea tiene una estructura básica que consiste en la formulación de 4 preguntas específicas:

- Qué monitorear. El sistema monitorea 4 componentes: i) Insumos (infraestructura, preparación de los recursos humanos, capacidad económica, voluntad política, entre otros)⁷⁴, en resumen, lo que los actores requieren para participar en el Gobierno en Línea; ii) Procesos: Valora los procesos de cada actor con el Gobierno en Línea, en el caso de las Entidades, sus procesos internos y aquellos con los que se relaciona con los demás actores; iii) Resultados: Valora los resultados del Gobierno en Línea en términos de efectividad y eficiencia. En el caso de las Entidades, éstas se evalúan desde el lado de la oferta; y iv) Impacto: Busca valorar el efecto a mediano y largo plazo de la estrategia Gobierno en Línea sobre la gobernabilidad, el fortalecimiento de la ciudadanía y la competitividad del país.⁷⁵

Cada uno de los componentes, aunque comunes a los 3 actores, a la hora de realizar su medición tienen sus propias particularidades para cada uno de éstos.

- A quién monitorear. Son 3 los actores respecto a quienes se realiza el monitoreo y evaluación: Las Entidades, las Empresas y los Ciudadanos. En cuanto a las Entidades, que como dijimos anteriormente será frente a quienes presentemos los resultados, el monitoreo se realiza a sus funcionarios, en particular su representante legal, y a los sitios Web.

⁷⁴ UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. Centro de Estrategia y Competitividad. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Programa Agenda de Conectividad. Resultados del Monitoreo del gobierno en línea en Colombia. 2008. Bogotá. Noviembre 2009. Pag 46. [En línea 2009]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca29479lf/GEL_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf

⁷⁵ Ibíd., p. 48

- Cómo monitorear. El modelo de monitoreo está conformado por 4 etapas:
 - Planear, observar y medir.
 - Analizar, evaluar, discutir y concluir.
 - Retroalimentar, aprender y comprender.
 - Divulgar.

Para efectos del análisis de los resultados debe tenerse en cuenta:

- Métodos de recolección de información: Encuestas vía WEB a los líderes del Gobierno en Línea y evaluación de los sitios WEB.
- Universo objeto de monitoreo y evaluación: i) Orden territorial: Alcaldías y Gobernaciones. ii) Orden nacional: Todas las Entidades del orden nacional.
- Los índices varían en un rango de 0 a 100 y se calculan de las respuestas obtenidas teniendo en cuenta una fórmula matemática, salvo en el componente Impacto cuyos resultados numéricos deben interpretarse directamente según el significado de su indicador.
- Para Entidades se estableció la siguiente escala para identificar el grado de avance: 0 a 50 bajo; 51 a 80 medio y 81 a 100 alto⁷⁶.

El análisis de los resultados se divide en dos, por una parte las entidades del orden Nacional y por el otro las del orden Territorial, respecto de las cuales se miden los cuatro componentes a evaluar:

Tabla 28: Índices de los componentes – Entidades

	Ord. Nacional				Ord. Territorial			
Componente	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Insumos	46	77	ND	81	35	56	ND	72
Procesos	90	72	ND	63	83	55	ND	45
*Resultados	49	58	69	87	10	9	27	41
Impacto	ND	92	ND	NA**	ND	89	ND	NA**

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. El Gobierno en Línea 2011. p. 69

⁷⁶ Ibid., p. 27

4.3.2.1 Componente Insumos

Tabla 29: Componente Insumos para entidades

Componente	Ord. Nacional			Ord. Territorial			Total		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Insumos	46	77	81	35	56	72	37	58	73

Componente	Aspecto a medir	Ord. Nacional			Ord. Territorial			Total		
		2008	2009	2011	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Insumos	Infraestructura	45	63	94	45	52	65	45	53	69
	Recurso humano	58	95	96	35	72	94	40	74	95
	Voluntad política	42	73	92	26	48	85	29	50	86
	Eficiencia	ND	58	44	ND	48	42	ND	ND	43

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. El Gobierno en Línea 2011. p. 69

Son 4 los aspectos básicos que se miden en el componente insumos: i) *Infraestructura*, con un porcentaje total de 69 puntos a 2011, evidencia un fortalecimiento mayor en el orden nacional con puntajes de 45, 63 y 94 en los 3 años evaluados, mientras que a nivel territorial presenta puntajes de 45, 52 y 65 respectivamente. ii) *Recurso humano* es el aspecto con mayor puntaje a 2011 con 96 puntos en el orden Nacional y 94 a nivel territorial. La medición hace énfasis en la necesidad de alcanzar un nivel de 100% de personas líderes de las estrategias de Gobierno en Línea en cada entidad con total claridad de la misma. iii) *Voluntad política*, que busca determinar si el nivel directivo de la entidad tiene la intención de apoyar y convertir en acciones la complementación del Gobierno en Línea, presenta el resultado más bajo a nivel territorial con apenas 35 puntos y una disminución de 13 puntos entre el 2009 y el 2011. No obstante, en el orden nacional a 2011 este aspecto presenta un puntaje de 92 con un aumento en los 3 años de 50 puntos.

El último aspecto que se mide en el componente *Insumos*, es el de la Eficiencia con los puntajes más bajos de los 4 aspectos evaluados, que conforme a la evaluación hecha por el Ministerio “*muestra que las entidades aunque reconocen las ventajas derivadas de la utilización del Gobierno en línea, también han logrado identificar las barreras a las cuales se enfrentan para su implementación*”⁷⁷, entre las cuales se encuentra la falta de infraestructura tecnológica y la resistencia al

⁷⁷ MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS TELECOMUNICACIONES. Agenda de conectividad. Estrategia de Gobierno en Línea. El Gobierno en Línea en Colombia 2011. Bogotá agosto 2012. [En línea 2012] [Citado 2012-02-02]. Disponible en: http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/gel_ipe_medicion_2012_20121214.pdf

cambio por parte de los funcionarios.

4.3.2.2 Componente Procesos

Tabla 30: Componente Procesos en Entidades

Componente	Aspecto a medir	Atributo	Ord. Nacional			Ord. Territorial			Total		
			2008	2009	2011	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Procesos	Procesos de transacciones en línea	A través de canales seguros	100	100	94	100	99	89	100	99	91
	Procesos de transformación en línea	Rediseño de procesos y procedimientos	90	74	63	38	34	27	58	44	35
		Levantamiento de los flujos de información existentes	93	97	61	89	92	33	90	93	38
		Orientado a los ciudadanos y a las empresas	54	43	63	48	29	50	49	31	52
		Cultura organizacional orientada al uso del GEL para mejorar la eficacia	ND	95	88	ND	95	87	ND	95	88
	Procesos de democracia en línea	Participación ciudadana	100	33	67	100	13	57	100	15	59
	Tratamiento de datos en cuanto a actualización y confidencialidad	Tratamiento de datos según lo establecido	ND	83	63	ND	73	42	ND	74	45
		Actualización de los datos	ND	69	30	ND	44	24	ND	46	25
	Tratamiento de datos en cuanto a manejo de información	Tratamiento de datos según lo establecido	ND	85	54	ND	75	44	ND	ND	45
		Seguridad de los datos de los ciudadanos y de las empresas	ND	90	55	ND	82	24	ND	ND	29

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. El Gobierno en Línea 2011. p. 73

El aspecto mejor evaluado tanto a nivel nacional como territorial es el de *Procesos de transacciones en línea* con un total de 91 puntos a 2011; este aspecto “(...) evalúa básicamente que se provean transacciones electrónicas para la obtención de trámites y servicios mediante canales seguros (...)”⁷⁸. No obstante, los demás aspectos evaluados, salvo el de Cultura Organizacional, presentan puntajes considerablemente bajos.

El Tratamiento de datos en cuanto a actualización y confidencialidad y manejo de información, por ejemplo, presenta los puntajes totales más bajos que oscilan

⁷⁸ Ibíd., p. 73

entre los 25 y 49 puntos en el 2011 y con disminuciones importantes en relación con los resultados del año 2009. Por su parte, el aspecto Procesos de Democracia en Línea que evalúa el atributo Participación ciudadana presenta resultados a 2008 de 100 puntos, en 2009 baja a 15 puntos y en 2011 presenta un total de 59 puntos.

Estos resultados en principio muestran la fortaleza del Gobierno en Línea en la disposición a los ciudadanos de mecanismos por medio de los cuales hacer uso de los canales electrónicos para efectos de realizar sus trámites, no obstante esos trámites no ofrecen la confiabilidad y seguridad que cada día resultan más importantes para el ciudadano, lo cual se refleja en una baja participación de éstos en el uso de los canales que a su disposición pone el Estado, lo cual necesariamente impone barreras en el avance del Gobierno en Línea.

4.3.2.3 Componente Resultados

Tabla 31: Componente Resultados – Entidades

Componente	Ord. Nacional				Ord. Territorial			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados	49	58	69	87	10	17	27	41

Componente	Aspecto a medir	Atributo	Ord. Nacional				Ord. Territorial			
			2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados	Efectividad	Implementación de la fase de información en línea	72	86	87	94	38	57	60	74
		Implementación de la fase de interacción en línea	64	75	80	92	9	37	55	80
		Implementación de la fase de transacción en línea	49	60	77	87	7	16	20	29
		Implementación de la fase de transformación en línea	43	49	59	83	9	5	18	31
		Implementación de la fase de democracia en línea	38	45	57	85	2	4	11	21

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. El Gobierno en Línea 2011. p. 78

Este componente mide el aspecto de *Efectividad* de la implementación de la

estrategia Gobierno en Línea en sus diferentes fases, con resultados a 2011 que oscilan entre 83 y 94 puntos a nivel nacional, con crecimientos importantes en cada una de las fases, en particular, en la fase de Democracia en línea, lo que evidencia una mejora sustancial en la implementación de mecanismos que permitan la construcción y toma de decisiones en las entidades con la participación activa de los ciudadanos.

Por el contrario, a nivel territorial, la efectividad en la implementación de las dos primeras fases presentan puntajes altos, no obstante las 3 últimas fases oscilan entre 21 y 39 puntos que representa atrasos en la implementación de la estrategia.

4.3.2.4 Componente Impacto

Tabla 32: Impacto Entidades

Aspecto a medir	Atributo	Indicador	Ord. Nacional	Ord. Territorial	Total
Eficiencia	Tiempo de procesamiento trámites y servicios	Disminución porcentual ponderada en el tiempo promedio para procesar los trámites y servicios más demandados en línea	42	40	41
	Mejoramiento organizacional y operacional	Porcentaje de trámites y servicios procesados en línea (parcial y totalmente) con relación al total de trámites procesados en línea y de manera presencial	50	28	30
		Incremento porcentual de los trámites y servicios procesados en línea	19	209	169
		Porcentaje de trámites y servicios totalmente en línea disponibles	48	24	28
		Seguridad ante los ataques informáticos	66	61	63
		Porcentaje de entidades de orden nacional que han implementado el estándar GEL-XML para el intercambio de información con otras entidades	48	NA	48
Eficiencia	Ahorros Monetizados	Ahorro anual en COL\$ para las entidades públicas derivado de la prestación de los servicios en línea más demandados	\$ 167.282.646	\$ 971.097.206	\$ 1.138.380.000
		Disminución porcentual para las entidades públicas en los costos de procesamiento originado por la prestación de los servicios en línea más demandados	-	-	-
Participación	Procesos de participación en línea	Porcentaje de las normas políticas, planes, programas y proyectos que se han discutido en línea en el año en curso	85	67	70
		Porcentaje de consultas públicas a través de medios electrónicos	66	59	60
	Procesos de participación a través de redes sociales	Porcentaje de las normas políticas, planes, programas y proyectos que se han discutido en redes sociales en el año en curso	23	27	26
Transparencia	Gestión de las entidades públicas	Porcentaje de entidades que reportan su presupuesto planeado, organigrama y ofertas de empleos en su página WEB	95	37	44
	Visibilidad de la contratación pública	Porcentaje del monto de la contratación del estado mediante procesos de selección.	-	-	83
		Incremento de los procesos de selección en la contratación del estado	-	-	219

Fuente: Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. El Gobierno en Línea 2011. p. 94

La Tabla muestra en primer lugar la Eficiencia del Gobierno en Línea con dos atributos en específico: i) El de tiempo de procesamiento trámites y servicios que denota una disminución del tiempo por trámite en las entidades del 41%, y ii) El de Mejoramiento organizacional y operacional que muestra como resultados relevantes: - Un porcentaje de trámites y servicios en línea para las entidades del

orden nacional del 50% frente a un 28 en las entidades del orden territorial – Un porcentaje del 63% en seguridad ante los ataques informáticos.

El aspecto participación muestra porcentajes altos en los procesos de participación en línea como la discusión de normas, planes, programas y proyectos en línea con un 70% y las consultas públicas a través de medios electrónicos con un porcentaje del 60%.

A pesar de las dificultades que presentan cada uno de los resultados analizados, los avances que presentan permiten que hoy en día la población colombiana tenga acceso en línea a los portales de todas las entidades públicas del orden nacional y territorial, incluyendo departamentos y municipios, mediante los cuales se brinda información relevante respecto a las funciones y servicios de la gestión pública, ofreciendo entre otros aspectos, la agilización y provisión de trámites por medios electrónicos, apertura de espacios de participación y mejora en la calidad de la información, entre otros aspectos.

En este orden de ideas, los logros del Gobierno Colombiano frente al desarrollo del Gobierno en Línea, se ven reflejados tanto a nivel nacional como internacional, tal como lo advierte el Reporte Global de las Naciones Unidas publicado en 2012,⁷⁹ el cual señala que Colombia sigue manteniendo una buena representación en materia de Gobierno en línea respecto al año 2010, ocupando el cuarto (4) puesto en el continente americano, el segundo puesto (2) en América Latina, después de Chile y el puesto cuarenta y tres (43) a nivel internacional, tal como se esboza a continuación.

4.4 REPORTE GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El reporte global de las naciones unidas de 2012 pone en conocimiento el Ranking de gobierno electrónico mundial, es decir, el nivel en que se encuentra cada país en relación con el desarrollo de la administración electrónica. Dicho ranking divide a los países en dos categorías principales, los primeros llamados “Líderes globales” y los segundos denominados “Líderes emergentes”.

Los “Líderes globales” son los países que se encuentran en los primeros 20 lugares del ranking, los cuales se caracterizan por poseer economías desarrolladas de altos ingresos⁸⁰, de los cuales, 14⁸¹ se encuentran en América del Norte y Europa, 3 en Asia oriental (República de Corea, Singapur y Japón), 2 en Oceanía (Australia y Nueva Zelanda), y 1 en Asia Occidental (Israel).

⁷⁹ United Nations. E-Government Survey 2012. p.19-21. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

⁸⁰ Ibid., p. 10

⁸¹ Ver Tabla 7.1, p. 126

Por su parte, los “Líderes emergentes” son aquellos países ubicados entre las posiciones 21 y 45, entre los cuales se destaca la permanencia en dicho grupo de algunos países en desarrollo que han comenzado a alcanzar a los países de ingresos más altos, tales como Chile en la posición 39 y Colombia en la posición 43 con un puntaje del 0.6572⁸².

Según el reporte, el desarrollo de este último grupo se caracteriza por:

- Inversión de recursos considerables en el gobierno electrónico en los últimos años.
- Ampliación de la infraestructura y los recursos humanos sobre los que construir nuevos avances en la prestación de servicios.
- Empleo de todo el potencial de las tecnologías de información para el desarrollo sostenible a largo plazo.
- Algunos de los países en desarrollo han encontrado la forma de saltarse los ciclos tradicionales de desarrollo mediante la implementación de la tecnología móvil para la reducción de la brecha digital.
- Reorientación de sistemas de gobernanza del sector público hacia enfoques visibles en sus sitios web centrados en el usuario a través de las funciones de prestación de servicios multicanal.

Por otra parte, Colombia, además de pertenecer al grupo de líderes emergentes, se posiciona en el lugar número 4 del ranking de los países mejor clasificados en las Américas⁸³ después de Estados Unidos, Canadá y Chile, con 0.1169 puntos por encima del promedio regional. En relación con las mediciones de las Naciones Unidas del año 2010, Colombia aumentó 0.0447 puntos, frente a los 0.0177 aumentados por el líder del grupo Estados Unidos, los 0.755 aumentados por Chile en el puesto número 3 y la pérdida de 0.0018 puntos de Canadá. Aún así, con los puntos que aumenta Colombia, no se supera el promedio regional de 0.0613.

En relación con los demás países de Suramérica, Colombia ocupa la segunda posición después de Chile quien con un aumento de 0.755⁸⁴ puntos en relación con el año 2010, hizo que Colombia descendiera al segundo lugar al aumentar solamente 0.0447 puntos. Los países Suramericanos, con excepción de Brasil y Surinam, descendieron en el ranking mundial, a pesar de sus adelantos, lo que quiere decir que estos países, en los que se incluye Colombia, están disminuyendo la velocidad con la que han venido invirtiendo y expandiendo los

⁸² El número total de puntos obtenidos por cada país se normaliza en el rango de 0 a 1. p. 121

⁸³ Ver Tabla 1.9, p. 19

⁸⁴ Ver Tabla 1.13

servicios de gobierno electrónico en relación con la velocidad que mantienen los demás países.⁸⁵

Ahora bien, las mediciones que determinan el ranking de gobierno electrónico mundial tienen tres indicadores de evaluación: servicios en línea, capital humano e infraestructura.

Al evaluarse el factor “Servicios en línea”, se busca medir “cuánto” los gobiernos están ejerciendo en línea. En particular, Colombia se encuentra en el puesto N° 16 con 0.8431 puntos a 0.1569 puntos de los 3 líderes mundiales, Korea, Singapur y Estados Unidos cada uno con 1 punto⁸⁶, y en el mismo nivel de economías de altos ingresos como la sueca.⁸⁷ Así mismo, Colombia se encuentra dentro de los países con desarrollo del 67% - 100% de utilización y disponibilidad de los servicios en línea ubicándose en la posición número 10 con un porcentaje del 74%,⁸⁸ siendo el único país suramericano.

En consideración a lo anterior, y a pesar de los notables resultados de Colombia en el ámbito de servicios en línea, debe resaltarse que sus mayores debilidades se encuentran en las etapas II, III y IV de interactividad de los servicios, correspondientes a la presencia interactiva con un 76%⁸⁹, transaccional con un 65% y en la Red con un 74%, respectivamente.

El segundo de los factores evaluados por la ONU es el índice de capital humano el cual está compuesto básicamente por dos indicadores: la tasa de alfabetización de adultos y la tasa bruta de matriculas en los niveles de primaria, secundaria y terciaria combinada.⁹⁰ Colombia se ubica en el lugar número 64⁹¹ con un puntaje del 0.8391 al contar con un porcentaje de adultos alfabetizados del 93.24% y un 85.15% de matriculas efectivas.

Un último factor a evaluar es el del desarrollo de la infraestructura, ítem por el cual se debilita el posicionamiento de Colombia a nivel mundial al ocupar el puesto número 89, con una puntuación de 0.2894.⁹² Conforme a los estudios realizados por la ONU el nivel de desarrollo de la infraestructura de un país determina la

⁸⁵ Ibid., p. 22 “indicating that countries within the region as well as around the world are investing in – and expanding – services faster than the countries of this sub-region”.

⁸⁶ Ver Tabla 2.1 p. 38

⁸⁷ Ver Tabla 2.1 p. 38

⁸⁸ Ver Tabla 2.4 p. 42

⁸⁹ Ver Tabla 2.4 p. 42

⁹⁰ Ibid., p. 124 “The human capital index is a weighted average composite of two indicators: adult literacy rate and the combined primary, secondary, and tertiary gross enrolment ratio, with two thirds weights assigned to adult literacy rate and one third weight assigned to the gross enrolment ratio”.

⁹¹ Ver Tabla 7.4 p.132

⁹² Ver Tabla 7.3. p.131

superación de la brecha digital⁹³ y se mide básicamente por el nivel de penetración de Internet, la densidad telefónica, la velocidad actual del cambio tecnológico, los subsidios para la convergencia y la inversión en banda ancha⁹⁴, garantizando que las comunicaciones estén abiertas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, idealmente mediante redes troncales propias o dados sus costos, mediante redes privadas, en ambos casos, garantizando la confiabilidad y seguridad de éstas mediante apropiados mantenimientos de la red, apoyo técnico y minimización de riesgos de posibles sabotajes.

Ahora bien, a pesar de los altos niveles que mantiene Colombia en cuanto a Servicios en línea con un puntaje del 0.8431 y capital humano con un puntaje del 0.8391, es claro que la mayor debilidad del gobierno electrónico se presenta en el área de infraestructura de las telecomunicaciones con un puntaje alarmante del 0.2894. En razón a lo anterior, las principales preocupaciones del gobierno en línea en Colombia, sin que se descuiden los demás ítems, debe ser el fortalecimiento de la infraestructura de las telecomunicaciones de tal manera que se procure aumenten los niveles de usuarios de Internet, líneas telefónicas, suscriptores de telefonía e internet móviles, suscripciones a Internet fijo y acceso a banda ancha fija, por ser estos factores que determinan el acceso ciudadano a los servicios y mecanismos que el gobierno implemente y que en últimas constituyen la herramienta indispensable para el desarrollo de un buen gobierno electrónico.

En adición a los ítems anteriormente planteados, el Informe de la ONU del 2012 analizó otra serie de factores importantes en la implementación del gobierno en línea, entre ellos la e-participación y los servicios en línea de información ambiental, temas en los cuales, como se expondrá, se encontraron falencias importantes en la implementación del gobierno electrónico colombiano.

Con la e-participación se busca que los servicios atiendan las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, especialmente los más vulnerables. También se requiere la visualización de los ciudadanos no sólo como receptores pasivos de la información a través de servicios basados en internet, sino también como socios activos que participan y aportan información que les permita interactuar con el gobierno. Dichos servicios deben ser promovidos a través de la difusión de las TIC basada en la información gubernamental pertinente de tal forma que sean usados por los usuarios.

En relación con este ítem, Colombia⁹⁵ se encuentra en el sexto lugar junto con Finlandia, Japón y Emiratos Árabes con una puntuación de 0.7368 y encontrándose dentro de los países con margen de e-participación de 33% - 66%, con porcentajes de participación en información electrónica del 75%, consulta

⁹³ Ibíd., p. 98

⁹⁴ Ibíd., p. 66.

⁹⁵ Ver Tablas 2.7 y 2.6 p. 44.

electrónica del 59% y toma de decisiones electrónica del 50%, lugar que según la ONU ha alcanzado gracias al uso de herramientas de consulta incluidos los medios de comunicación.⁹⁶

El informe de la ONU destaca el *“Portal del Gobierno de Colombia pues contiene numerosas características de participación de los ciudadanos a utilizar para colaborar con el gobierno. Los ciudadanos pueden emplear herramientas como foros en línea, blogs y encuestas en línea. El portal también permite a los usuarios a participar a través de funciones de redes sociales como Facebook, Twitter, Wordpress, YouTube y Flickr, donde pueden publicar comentarios y expresar sus puntos de vista”*.⁹⁷

No obstante, las cifras que se expresaban anteriormente permiten entrever las falencias que Colombia presenta en materia de e-participación que entre otras demandan ajustes en relación con temas como:

- Capacitación de los ciudadanos y las empresas.
- Mayor acceso a la información pública de servicios con mecanismos claros y ágiles.
- Mayor transparencia de los gobiernos.
- Fomento de la participación pública en los procesos de formulación de políticas.
- Mayor participación ciudadana en la toma de decisiones del gobierno mediante mecanismos en línea que le permitan al ciudadano participar proactivamente.⁹⁸
- Inclusión de la e-participación para la equidad social como una norma, donde se definan lineamientos claros para el suministro de información seguidos por la consulta, la retroalimentación y la inclusión de la opinión de los ciudadanos en la toma de decisiones activa.
- Mecanismo de opinión ciudadano frente a las políticas públicas.
- Adopción e implementación de las opiniones ciudadanas en la toma de decisiones.
- Mayor acceso a la tecnología.

⁹⁶ Ibid., p.43 “With the use of consultation tools, including social media, other developing countries have also caught up to the developed countries as e-leaders. Notable among these are Bahrain, Egypt, the United Arab Emirates, Colombia, and Chile.”

⁹⁷ Ibid., p. 46. “Colombia’s government portal contains numerous participation features for citizens to use to engage with government. Citizens can employ tools such as online forums, blogs and online polls. The portal also allows users to participate through social networking features such as Facebook, Twitter, Wordpress, YouTube and Flickr, where they can post comments and express their views.”

⁹⁸ Ibid., p.44 “The national portal of the United Kingdom (<http://www.direct.gov.uk>) provides a fine example through its e-petition page, where citizens have the ability to lodge online petitions on issues for governments to propose to parliament if enough signatures are acquired. The government also provides great transparency by providing the outcomes of previous petitions, showing how many signatures were obtained.”

- Mentalidad abierta frente a la idea de toma de decisiones colectivas a los problemas sociales.
- Funcionalidad y 100% de acceso a los mecanismos de participación ofrecidos (encuestas en línea, formularios, chat, listas de correo, noticias, redes sociales).
- Blogs con los proyectos de normas o políticas públicas para que los ciudadanos participen activamente en su adopción.

Por último, en el informe del 2012, la ONU dedicó un aparte especial en el estudio de los esfuerzos realizados por los Estados miembros en el suministro de información relacionada con el medio ambiente y los servicios en línea como una de las prioridades de desarrollo nacional. En la medición realizada, en el tema de “servicios en línea de información ambiental” Colombia ocupa el puesto número 76⁹⁹ con un puntaje del 0.5882 lo cual demuestra la debilidad del gobierno en el suministro de información a la ciudadanía en relación con los principales problemas ambientales, con la gestión de los recursos destinados a la solución de estos, y de las medidas para lograr los objetivos de desarrollo medio ambiental tanto a nivel local como nacional, lo cual genera deficiencias en la generación de conciencia general, de difusión de la información y de participación ciudadana.

Con las cifras del informe de la ONU se puede ver que a nivel mundial la implementación del gobierno electrónico va en un rápido proceso de consolidación en especial en países líderes en la economía mundial; no obstante persisten brechas digitales sobre todo en países en desarrollo como Colombia donde se encuentran graves debilidades en el tema de infraestructura y acceso a los servicios que se ofrecen y que a pesar de requerir mayores esfuerzos se encuentran en niveles aceptables de desarrollo. No obstante, al ser el tema de infraestructura y de acceso temas coyunturales para el desarrollo de un buen gobierno electrónico se hace indispensable se destinen mayores recursos a la solución de estas problemáticas.

⁹⁹ Ver Tabla 7.6

5. CONCLUSIONES

A partir de la Directiva Presidencial N° 02 del 2000, el Estado colombiano, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, como entidad responsable de liderar y coordinar el “Programa de Gobierno en Línea” a través del programa de la Agenda de Conectividad, ha venido estableciendo estrategias, políticas, normativas y estándares de obligatorio cumplimiento orientadas a implementar de manera sistemática y coordinada “El Gobierno en línea” en todas las entidades públicas del orden nacional y territorial en Colombia.

En términos generales, a través del Gobierno en Línea, el Estado Colombiano ha comenzado a pasar de un sistema administrativo descentralizado a un sistema integrado de administración electrónica, mediante el cual, gracias a la interconexión entre las diferentes entidades públicas de orden nacional y territorial se han ido fortaleciendo los vínculos institucionales, con el fin de efectuar una mejor prestación de los servicios públicos.

Es así como, el Gobierno en Línea ha impulsado el desarrollo económico, político, social y cultural del país, contribuyendo en cierta medida con el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colombianos. En este sentido, sugiere una serie de bondades que en términos generales benefician a todos los sectores, comunidades y personas, tal como se esboza brevemente a continuación.

- Ha contribuido en la gestión de la información de los ciudadanos y en la interacción entre estos y el gobierno, permitiendo el acceso a los contenidos gubernamentales en tiempo real y facilitando el acceso a ciertos documentos que actualmente se pueden consultar a través de los diferentes portales de las entidades gubernamentales.
- Ha contribuido en los lugares en los que el comercio de bienes y servicios se ha consolidado como una forma usual de las transacciones comerciales. En las economías emergentes de países como Colombia, la actividad del Estado ayuda a través de los medios electrónicos a cerrar la brecha digital, toda vez que permite el acceso igualitario a la información de entidades públicas y privadas.
- Hace parte de las técnicas utilizadas para medir el rendimiento del Estado colombiano frente a los países en constante competencia, con el fin de mejorar sus indicadores, ser más atractivo para la inversión extranjera, demostrar eficiencia ante los mercados internacionales y limpiar la imagen de

algunas entidades públicas del país, caracterizadas considerablemente por la corrupción administrativa.

- Se relaciona directamente con la concepción económica de la administración del Estado, que busca entre otros aspectos, su propia reducción en costos y por ende, disminuir el déficit fiscal que caracteriza los mercados emergentes como Colombia.
- Ha contribuido a prestar diferentes servicios a las empresas públicas y privadas y a la comunidad en general en temas como: a) la publicación de contenidos de gobierno en las páginas de Internet, b) la interacción de los ciudadanos con las entidades Administrativas del Estado, c) la celebración de contratos electrónicos como confluencia de voluntades entre el Estado y los particulares y d) la transformación hacia una democracia digital con voto y deliberación por medios electrónicos, entre otros aspectos.

Todo este trabajo ha permitido que Colombia ostente una posición importante en el desarrollo e implementación del Gobierno en Línea, tanto a nivel Internacional, como a nivel Regional, tal como lo indica el Reporte Global de las Naciones Unidas emitido en 2012,¹⁰⁰ mediante el cual manifiesta que en 2012 Colombia, ocupó el cuarto (4) lugar en el continente americano, el segundo lugar (2) en América Latina, después de Chile y el lugar cuarenta y tres (43) a nivel internacional.

Conforme al reporte de las Naciones Unidas, los principales logros obtenidos en la estrategia de Gobierno en Línea obedecen en mayor medida a las acciones gubernamentales consistentes principalmente en la inversión importante en el Gobierno en Línea, la ampliación de la infraestructura y recurso humano destinados a la prestación de servicios relacionados, empleo del potencial de las tecnologías de la información y sobre todo la reorientación de los sistemas de gobernanza del sector público hacia enfoques de Gobierno Electrónico.

La posición que ostenta Colombia en el ranking mundial refleja básicamente: i) Sus buenos resultados en el ámbito de servicios en línea, capital humano, interactividad de los servicios, presencia interactiva y transaccional. ii) Su debilidad en temas importantes como son: la infraestructura de las telecomunicaciones, participación, consulta electrónica y toma de decisiones electrónicas.

Estas conclusiones son respaldadas por los resultados presentados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones analizados, en donde se puede ver claramente la gran disponibilidades de canales de acceso al Gobierno que ha dispuesto el Estado para sus ciudadanos, no obstante, al evaluar

¹⁰⁰ United Nations. E-Government Survey 2012. p.19-21. En [línea] 2012. [citado 2012-08-03]. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

la eficiencia de dichos canales, que en últimas redunda en participación ciudadana, podemos ver que los resultados siempre se mantienen en niveles bajos.

En razón a lo anterior, las principales preocupaciones del gobierno en línea en Colombia, sin que se descuiden los demás ítems, debe ser el fortalecimiento de la infraestructura de las telecomunicaciones de tal manera que se procure aumenten los niveles de usuarios de Internet, líneas telefónicas, suscriptores de telefonía e internet móviles, suscripciones a Internet fijo y acceso a banda ancha fija, por ser estos factores que determinan el acceso ciudadano a los servicios y mecanismos que el gobierno implemente y que en últimas constituyen la herramienta indispensable para el desarrollo de un buen gobierno electrónico.

Así mismo, debe: i) Fortalecerse la capacitación ciudadana, ii) Fomentarse la participación ciudadana en la toma de decisiones y la implementación de éstas, iii) Incluir la e-participación como una norma, donde se definan lineamientos claros para el suministro de información seguidos por la consulta, la retroalimentación y la inclusión de la opinión de los ciudadanos en la toma de decisiones activa, iv) Fortalecerse el acceso a la tecnología.

Es importante entonces que el Estado colombiano, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y demás entidades públicas de orden nacional y territorial, continúen avanzando en el diseño y puesta en marcha de estrategias, políticas y regulaciones, que favorezcan el desarrollo e implementación del “Gobierno en Línea” en busca de construir un Estado eficiente, transparente y participativo que contribuya a prestar mejores servicios a la ciudadanía, con el fin de impulsar la competitividad de los mercados y mejorar la calidad de vida de todos los colombianos mediante el aprovechamiento de las TICs.

En este orden de ideas, los cambios y avances en materia legislativa y de políticas públicas deben seguir motivando avances y evolución en el direccionamiento de la “Estrategia de Gobierno en Línea”, dando lugar al replanteamiento de los objetivos y alcance de la “Estrategia de Gobierno en Línea”, en el orden nacional y territorial durante los próximos años y con ello contribuyendo a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo.

Se espera en términos generales que la implementación del Gobierno en Línea redunde en una mayor participación ciudadana en las decisiones, lo que se traduce a una mayor transparencia en la construcción de la democracia del Estado colombiano.

BIBLIOGRAFÍA

BARKER, Joel. Paradigmas: el negocio de descubrir el futuro. McGraw Hill Interamericana. Bogotá, Colombia. 2002.

BENAVIDES, José Luis. La reforma de la Ley 80 de 1993: mucho ruido y pocas nueces. En [línea] 2012. [citado 2012-03-25]. Disponible en: <http://foros.uexternado.edu.co/ecoinstitucional/index.php/Deradm/article/viewFile/2590/2229>

BORJA AVIA, Ramiro. “Estudios Jurídicos sobre la Contratación estatal” Vol. 1. Bogotá. Grupo Editorial Ibañez 2009.

CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO. Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007. En [línea] 2012. p.7. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://www.dpgp.sg.gba.gov.ar/html/biblioteca/gobierno_electronico.pdf

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES (CINTEL). Visión y prospectiva para Gobierno en línea: Situación actual. Convenio especial de cooperación interinstitucional No. 108 de 2010. Fondo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Abril de 2010. p. 31 En [línea] 2012. [citado 2012-03-22]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/CINTEL_GEL_108_Situacion_Actual_V_1_0_4.pdf

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES (CINTEL). “Tendencias y mejores prácticas en Gobierno Electrónico” - Visión y prospectiva del Gobierno en línea en Colombia. Convenio especial de cooperación interinstitucional No. 108 de 2010. Fondo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Agosto de 2010. En [línea] 2012. [citado 2012-03-22]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/CINTEL_GEL_108_Benchmark_V_1_0_0.pdf

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES. CRT. El sector de las telecomunicaciones en Colombia en la década de los noventa. Colombia. Bogotá, 2002.

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3072). Agenda de Conectividad: El Salto a Internet. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Febrero de 2000. p. 5. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/CONPES_3072.pdf

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3248 de 2003). Renovación de la Administración Pública. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Octubre de 2003. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Conpes3248de2003.pdf>

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3249 de 2003). Política de Contratación Pública para un Estado Gerencial. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Octubre de 2003. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Conpes_3249.pdf

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL (CONPES 3292 de 2004). Proyecto de racionalización y automatización de trámites PRAP (Agenda interna). Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Junio de 2004. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Conpes3292de2004.pdf>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE. Modelo de la medición de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC. Diciembre de 2003.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. DPN. Informe al Congreso 2010 – 2011. Gestión del Sector de Planeación Nacional. Disponible en: http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=fWQ2Ne_GHhY%3D&tabid=822

FIERRO MENDEZ, Heliodoro. La Responsabilidad Penal en los Contratos Administrativos. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley Ltda., 2001.

HAHN, Harley. La enseñanza Internet. Mc graw -Hill. PETROUSKY MICHELLE, manual de dinámica HTML. DOWELL THOMAS, manual de referencia, diseño de sitios Web, Mc Graw- Hill. 2005.

IBERMATICA “e-Government: tecnología y calidad”. En [línea] 2012. p.8 [citado 2012-03-20]. Disponible en: <http://www.ibermatica.com/ibermatica/publicaciones/e-Government.pdf>

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia. Versión 1. Bogotá, D.C., Mayo de 2008. En [línea] 2012. p. 6. [citado 2012-03-22]. Disponible en: http://www.gobiernoenlinea.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=85c01f61-746e-407b-b927-e70fe42fe2cd&groupId=10136

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia. Versión 2.2. Bogotá, D.C., Enero de 2010. En [línea] 2012. [citado 2012-08-02]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/DocumentosAdicionales/ManualGobiernoenLineav_2010.pdf

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia. Versión 3.0. Bogotá, D.C., Junio de 2011. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Presentaciones/Manual_GEL_V3_0__VF.pdf

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Estrategia Gobierno en línea: 2012 – 2015 para el orden nacional, 2012 – 2017 para el orden territorial. Manual 3.1. República de Colombia. Bogotá D.C., Enero de 2013. 94p. En [línea] 2013. [citado 2013-05-21]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Modelo para incentivar la participación y la democracia en el estado colombiano. Entregable N°4. Convenio interadministrativo de cooperación N° 308 de 201. En [línea] 2012. [citado 2012-05-01]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/95b812a35a0c0464a79ffcca30f15508/ModParticipativo_ModeloParticipativo_2011.pdf

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS TELECOMUNICACIONES. Agenda de conectividad. Estrategia de Gobierno en Línea. El Gobierno en Línea en Colombia 2011. Bogotá agosto 2012. [En línea 2012] [Citado 2012-02-02]. Disponible en:

http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/gel_ipe_medicion_2012_20121214.pdf

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Evolución del gobierno en línea – 2011 – 2019. Diciembre de 2010. En [línea] 2012. [citado 2012-08-08]. Disponible en: http://m.gobiernoenlinea.gov.co/wp-content/uploads/2007/11/Evoluci%C3%B3n-del-Gobierno-en-l%C3%ADnea-en-Colombia_VFc.pdf

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Manual del uso de las plantillas para mantener el estilo gobierno en línea territorial- Gelt fase transaccional. Área de desarrollo. Programa Agenda de Conectividad Estrategia de Gobierno en línea. Octubre de 2009. En [línea] 2012. p. 31-32. [citado 2012-06-15]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GLFS_HSH_GELT_Sub1_ManUsuario v1.3.pdf

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Implementación y desarrollo agenda de conectividad. Estrategia Gobierno en Línea. República de Colombia. Bogotá D.C., Enero de 2013. 13p. En [línea] 2013. [citado 2013-05-21]. Disponible en: https://spi.dnp.gov.co/App_Themes/SeguimientoProyectos/ResumenEjecutivo/0012052130000.pdf

RODRÍGUEZ, Gladys S. Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública. Revista de Derecho. Universidad del Norte. 21:1-23,2004. p. 7-8. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1_GOBIERNO%20ELECTRONICO_DERECHO_No%2021.pdf

SABINO, C. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas. 2003, 2p. 89

SÁNCHEZ TORRES, Carlos Ariel, RINCÓN CÁRDENAS, Erick. Gobierno electrónico, en el contexto local de la administración colombiana. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: <http://colombiadigital.net/>

SÁNCHEZ TORRES, Carlos Ariel, RINCÓN CÁRDENAS, Erick. Municipio digital y gobierno electrónico. En [línea] 2012. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_rev/documents/21ariel.pdf

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. Centro de Estrategia y Competitividad. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Programa Agenda de Conectividad. Resultados del Monitoreo del gobierno en línea en Colombia. 2008. Bogotá. Noviembre 2009. [En línea 2009]. Disponible en:

http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca29479lf/GEL_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf

LEYES, DECRETOS, RESOLUCIONES Y SENTENCIAS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Comentada, compilada, concordada y anotada por Gómez Sierra Francisco, Grupo Editorial Leyer, 2002.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. En [línea] 2012. [citado 2012-05-22]. Disponible en: <http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>

Ley 527 de 1999. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1999/ley_0527_1999.html

Ley 790 de 2002. Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República. . En [línea] 2012. p. 1. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://www.minambiente.gov.co/documentos/normativa/vas/ley/ley_0790_271202.pdf

Ley 812 de 2003. Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario Congreso de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-03-25]. Disponible en: <http://www.colciencias.gov.co/normatividad/ley-812-de-2003>

Ley 872 de 2003. “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. Congreso de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM>

Ley 909 de 2004. Congreso de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14861>

Ley 892 de 2004. “Por la cual se establecen nuevos mecanismos de votación e inscripción para garantizar el libre ejercicio de este derecho, en desarrollo del artículo 258 de la Constitución Nacional. Congreso de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2004/ley_0892_2004.html

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Congreso de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-21]. Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004>

Ley 1266 de 2008. “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2008/ley_1266_2008.html

Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones” Congreso de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-03-22]. Disponible en:

<http://www.ane.gov.co/apc-aa->

[files/37383832666265633962316339623934/Ley_1341.pdf](http://www.ane.gov.co/apc-aa-files/37383832666265633962316339623934/Ley_1341.pdf)

Ley 1450 de 2011. Congreso de la República. “Por la cual se expide el “Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014”. En [línea] 2012. [citado 2012-08-06]. Disponible en:

<http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=tYD8BLf-2-g%3D&tabid=1238>

Ley 1437 de 2011. Congreso de la República. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>

Ley 1564 de 2012. Congreso de la República. “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48425>

DECRETOS

Decreto 1900 de 1990. Reglamentado por el Decreto Nacional 556 de 1998. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2581>

Decreto 1130 de 1999. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en:

http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/1999/junio/29/dec1130291999.pdf

Decreto 1747 de 2000. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en:
<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/index.shtml?apc=a1d-40-40&x=40>

Decreto Distrital 055 de 2002. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4604>

Decreto 3816 de 2003. Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública". Presidencia de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-03-25]. Disponible en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11233>

Decreto Reglamentario 4110 de 2004. "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública". Presidencia de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en:
http://wsp.presidencia.gov.co/Gobierno/Entidad/sigepre/Normativa/Externas/Dec_4110-2004.pdf

Decreto 1599 de 2005. "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano" Presidencia de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>

Decreto 2870 de 2007. "Por medio del cual se adoptan medidas para facilitar la Convergencia de los servicios y redes en materia de Telecomunicaciones". Ministerio de Comunicaciones. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en:
http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/decreto/2007/decreto_2870_2007.html

Decreto 619 de 2007. "Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones." Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=28134>

Ley 1150 de 2007. "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos. Congreso de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en:
https://www.contratos.gov.co/Archivos/normas/Ley_1150_2007.pdf

Decreto 1151 de 2008. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones". Presidencia de

la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=29774>

Decreto 2693 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones. En [línea] 2013. [citado 2013-05-21]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/decreto-2693-de-2012.pdf>

DIRECTIVA PRESIDENCIAL

Circular No. 058 de 20 de la Procuraduría General de la Nación. En [línea] 2012. [citado 2012-03-23]. Disponible en: http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/portal_doc_interes//13_CIRCULAR_T-388_DE_2009_29jul.pdf

Directiva Presidencial 002 de 2000. Gobierno en Línea. Presidencia de la República. 2000. En [línea] 2012. p. 2-3. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Directiva_02_2000.PDF

Directiva Presidencial 010 de 2003. Gobierno en Línea. Presidencia de la República. 2003. En [línea] 2012. p. 1. [citado 2012-03-20]. Disponible en: http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/direc/2003/directiva10.pdf

Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012. Presidencia de la República. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/Documentacion-GEL/Documentacin/Directiva%20Presidencial%2004%20de%20abril%203%20de%202012.pdf>

RESOLUCIONES

Resolución 26930 de 2000. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/resolucion/superindustria/resolucion_superindustria_rsi26930.html

Resolución 307 de 2000. En [línea] 2012. [citado 2012-03-13]. Disponible en: <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=61057>

ACTOS Y ACUERDOS LEGISLATIVOS

Acto Legislativo 01 de 2003. Congreso de la República de Colombia. En [línea] 2012. [citado 2012-03-15]. Disponible en:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/acto_legislativo_01_2003.html

Acuerdo N° PSAA06-3334 de 2006. “Por el cual se reglamentan la utilización de medios electrónicos e informáticos en el cumplimiento de las funciones de administración de justicia. Consejo Superior de la Judicatura. En [línea] 2012. [citado 2012-03-16]. Disponible en:
<http://www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/archivos/3abr06/11csj3334-06.htm>

SENTENCIAS

Corte Constitucional. Sentencia No. C-337/93, agosto 13 de 1993. M.P. Dr., Vladimiro Naranjo Mesa.

Corte Constitucional. Sentencia No. C-544/94 diciembre de 1994.

ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS

El glosario de términos que se presenta a continuación es copiado textualmente del Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia¹⁰¹ y del Manual del uso de las plantillas para mantener el estilo gobierno en línea territorial- Gelt fase transaccional.¹⁰²

Accesibilidad: Acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (W3C *World Wide Web Consortium*). En el contexto colombiano, ha venido asumiéndose como las condiciones que se incorporan en sitios y herramientas web que favorecen el que usuarios en condiciones de deficiencia tecnológica, física o sensorial o en condiciones particulares de entornos difíciles o no apropiados, puedan hacer uso de estos recursos de la Web.

Activo: Cualquier cosa que tiene valor para la organización NTC-ISO /IEC 27001

Análisis de Riesgo: Uso sistemático de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo NTC-ISO /IEC 27001

Automatizar: Hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.

Back Office: En términos empresariales, hace referencia a la parte donde tienen lugar las tareas destinadas a la gestión de la propia empresa y con las cuales el cliente no tiene un contacto directo. En el ámbito tecnológico, se refiere a los sistemas automáticos que respaldan las acciones que acompañan a una transacción.

¹⁰¹ MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia. Bogotá, D.C., Junio de 2011. En [línea] 2012. p. 40-42. [citado 2012-07-05]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Presentaciones/Manual_GEL_V3_0_VF.pdf

¹⁰² MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. Manual del uso de las plantillas para mantener el estilo gobierno en línea territorial- Gelt fase transaccional. Área de desarrollo. Programa Agenda de Conectividad Estrategia de Gobierno en línea. Octubre de 2009. En [línea] 2012. p. 31-32. [citado 2012-07-05]. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GLFS_HSH_GELT_Sub1_ManUsuariov1.3.pdf

Cadena de Trámites: La relación que se establece entre los trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites.

CSS. Es el lenguaje usado para definir la presentación y estructura de un documento estructurado escrito en HTML o XML.,

Chief Technology Officer – CTO: Dentro de una organización, es el encargado de realizar procesos de transformación de procesos y recursos en tecnología con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la misma. Usualmente combina un fuerte conocimiento técnico y científico con habilidades gerenciales e involucra la realización de actividades de investigación y desarrollo tecnológico y la formulación de estrategias de largo plazo.

Confidencialidad: Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas

Conjunto de datos: Es un conjunto de variables y datos asociados

Control ciudadano: El Control Ciudadano es una modalidad de participación ciudadana en los asuntos públicos con contenidos de vigilancia, crítica, seguimiento, evaluación, deliberación y sanción social, condicionada a la autonomía e independencia de los actores sociales y a los poderes sociales que disponga para producir consecuencias²⁴.

Datos abiertos: Son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos. Las principales características de los datos abiertos son:

- **Completo:** Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
- **Primarios:** Significa que debe haber una disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamiento y sin formas agregadas.
- **Oportunos:** Ello para preservar su valor.
- **Accesibles:** La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
- **Procesables:** Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
- **Acceso indiscriminado:** Implica su disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.

- **No-propietarios:** Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
- **Libres de licencias:** No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.

Disponibilidad: Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.

Evaluación del riesgo: Proceso de comparar el riesgo estimado contra criterios de riesgo dados, para determinar la importancia del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001.

ESTILOS. Generalmente se refiere a los tipos de letra, tamaño y otras características de los textos que utiliza el sitio.

Front Office: Es el lugar donde el usuario entra en contacto con la entidad y se refiere al conjunto de estructuras que gestionan la interacción con dicho ciudadano o usuario.

GEL. Gobierno en Línea

GELT. Gobierno en Línea Territorial

HTML (HyperText Markup Language) Lenguaje de programación para Internet. http Prefijo utilizado para establecer una conexión web a través de un navegador (o browser). Http significa Hypertext Transfer Protocol.

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

Interconexión de contenidos: La interconexión de contenidos permite intercambiar la información de los canales de las Aplicaciones de Acción con otros sitios que también utilicen esta herramienta.

Interfaz: Término utilizado para definir la estructura e imagen comunicativa de un sistema con el usuario. Aplicado a Internet se puede decir que la interfaz es el conjunto de todos aquellos elementos que son visibles para el usuario a través de la pantalla.

Interoperabilidad: Habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información. (Gobierno de Australia). Habilidad de dos o más sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar y de intercambiar datos de acuerdo con un método

definido, con el fin de obtener los resultados esperados. (ISO). El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. (Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea, Versión 2010).

Ipv6: El Protocolo de Internet versión 6, es la versión del Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés) que fue diseñada para suceder al Protocolo versión 4. Ipv6 ha sido desarrollado por la Internet Engineering Task Force (IETF – <http://www.ietf.org>), para hacer frente al agotamiento de las direcciones Ipv4, y se describe en el documento estándar de Internet RFC 2460, publicado en diciembre de 1998. Aunque Ipv4 de 32 bits permite una dirección de Protocolo de Internet, y por lo tanto puede soportar 232 direcciones, Ipv6 utiliza direcciones de 128 bits, por lo que el nuevo espacio de direcciones compatible con 2128. Esta expansión permite muchos más dispositivos y usuarios en Internet, así como una mayor flexibilidad en la asignación de direcciones y la eficiencia para el direccionamiento de tráfico.

Ítems de contenidos: registro que se almacena con información pertinente del canal. Un ítem reúne varios campos.

Navegador: Aplicado normalmente a programas usados para consultar las páginas de Internet.

PAdC. Programa de Agenda de Conectividad

Página de internet: Sitio web Lugar en Internet identificado por una dirección o URL (Uniform Resource Locator)

Personalización: Se refiere al proceso mediante el cual los servicios electrónicos responden a las necesidades o deseos particulares de los usuarios a quienes se destinan tales servicios. El tal caso, los servicios son adaptados de manera que toman en cuenta las particularidades de los ciudadanos o usuarios e incluso, son ellos quienes pueden realizar dicha adaptación.

Portal de internet: Lugar en la Red desde donde un elevado número de usuarios inicia la navegación. Para que un sitio web se pueda considerar un portal debe ofrecer por ejemplo: un buscador, servicio de correo gratuito, servicio de noticias, foro web y tienda.

Racionalizar: Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.

Reutilización: El uso de documentos que obran en poder de organismos del sector público por personas físicas o jurídicas con fines comerciales o no comerciales distintos del propósito inicial que tenían esos documentos en la misión de servicio público para la que se produjeron.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Servicio de intercambio de información: Forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar desde el dominio político-legal, sociocultural, organizacional, semántico y técnico para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realiza de forma legal, correcta y eficiente.

Servicios de valor agregado: Son aquellas aplicaciones que desarrollan los particulares (terceros), a partir de los datos abiertos publicados por las entidades estatales y que benefician a los ciudadanos o usuarios.

Servicio en línea: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Simplificar. Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT: Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por mandato legal. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Trámite en línea: Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Usabilidad: La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)

URL: Localizador Uniforme de Recursos. Denominación que representa una dirección de Internet. Uniform Resource Locator por sus siglas en inglés.

Ventana de navegación: Es la zona que es desplegada por el navegador donde se despliega la información de una página de Internet específica.

Ventanilla Única Virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

Valoración del riesgo: Proceso global de análisis y evaluación del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001

W3C. World Wide Web Consortium. Es un consorcio internacional que produce estándares para la World Wide Web.